UNIVERZITET U BANJOJ LUCI

EKONOMSKI FAKULTET

Ismeta Mameledžija Demir

UTICAJ PRIMJENE ELEKTRONSKE UPRAVE NA LOKALNI EKONOMSKI RAZVOJ U BOSNI I HERCEGOVINI

DOKTORSKA DISERTACIJA

Banja Luka, 2022.

UNIVERSITY OF BANJA LUKA
FACULTY OF ECONOMICS

Ismeta Mameledžija Demir

IMPACT OF E-GOVERNMENT ON LOCAL ECONOMIC DEVELOPMENT IN BOSNIA AND HERZEGOVINA

DOCTORAL DISSERTATION

Banja Luka, 2022.

Voljenim roditeljima i suprugu.

Mentor: Prof. dr. Branko Krsmanović, redovni profesor na Fakultetu poslovne Ekonomije u Bijeljini

Naslov doktorske disertacije: Uticaj primjene elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini

Rezime: Bosna i Hercegovina prolazi kroz značajne političke i ekonomske reforme. Informaciono komunikacijske tehnologije (ICT) predstavljaju generator promjena i osnovu razvoja savremenih društava i njihovih ekonomija u XXI vijeku.

Primarni cilj istraživanja disertacije je identifikacija relevantnih faktora koji utiču na unapređenje lokalno ekonomskog razvoja, te analiza uticaja elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini. Ovo je posebno značajno, s obzirom na to da lokalne vlasti trebaju da se odmaknu od tradicionalnog vršenja samo administrativne vlasti i okrenu proaktivnom, inovativnom i kreativnom djelovanju na promociji i jačanju savremenog, održivog i inkluzivnog ekonomskog razvoja koji će transformirati lokalne zajednice u korist svih građana s ciljem stvaranja bogatstva koje doprinosi boljem životu građana i njihovom potpunijem zadovoljavanju ekonomskih i socijalnih potreba. Naučni problem istražuje nedovoljno istraženu problematiku primjene korištenja ICT, elektronske uprave i poticanja lokalno ekonomskog razvoja, kao i sagledavanje uloge i značaja kapaciteta javne uprave, kroz komparativne prednosti i ekonomske potencijale lokalnih samouprava. Činjenica da se radi o novom i izrazito kompleksnom području istraživanja, unosi potrebu za širokim spektrom zadataka disertacije.

Elektronska uprava je u literaturi dosta istražena, posebno u posljednjih 20 godina kada su i lokalni nivoi vlasti bili tema istraživanja. Dokazi prikupljeni ovim studijama tvore dobru osnovu za razvoj teorije o implementaciji e-uprave na nivou općina i gradova. Ovaj aspekt je veoma bitan s obzirom na to da na ovom nivou vlasti građani zadovoljavaju oko 80% svojih životnih potreba. Stoga, ova činjenica daje još veći značaj ovom istraživanju koje će na svojevrstan način popuniti prazninu u istraživanju e-uprave na lokalnom nivou koji je vezan za unapređenje lokalnog ekonomskog razvoja.

Važno je naglasiti, da je u literaturi zabilježen izuzetno mali broj studija na polju implementacije e-uprave na lokalnom nivou, posebno po pitanju njenog uticaja na unapređenje rada istih, što ovu disertaciju čini još značajnijom.

Istraživanje u okviru disertacije je realizirano primjenom naučnih metoda primarnog i sekundarnog istraživanja. Podaci u okviru primarnog istraživanja prikupljeni su primjenom metode pismenog ispitivanja upotrebom anketnog upitnika na jednostavnom slučajnom uzorku. U disertaciji je korištena anketa s ciljem prikupljanja podataka o percepcijama, mišljenju, sudovima i stavovima ispitanika po pitanju uticaja elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj. Testiranje je provedeno s ciljem unapređenja definiranih pitanja u anketnom upitniku, te razumijevanja pojmova i svrhe istraživanja od strane ispitanika. Za mjerenje stavova i mišljenja u anketnom upitniku korištena je Likertova mjerna skala, sa pet intenziteta. Za analizu prikupljenih podataka putem anketnog upitnika koristio se softverski paket IBM SPSS Statistic 21. Faktorska analiza kroz upotrebu analize glavnih komponenti sa varimaks rotacijom koristila se za potvrđivanje validnosti anketnog upitnika. Cronbahov alfa koeficijent se koristio za ispitivanje postojanja unutrašnje konzistentnosti i pouzdanosti prikupljenih podataka. Analizom su obuhvaćene i veb-stranice jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini, kako bi se uočilo u kojoj mjeri sadržaj, funkcionalnost i interaktivnost općinskih veb-stranica odgovara potrebama lokalne elektronske uprave. Modernizacija rada i pružanja usluga jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini treba da bude jedan od ključnih ciljeva transformacije rada i pružanja usluga javne uprave na lokalnom nivou vlasti kako bi ona bila inkluzivnija, transparentnija, odgovornija, efikasnija i efektivnija, koherentnija i otvorenija, te na taj način doprinijela unapređenju lokalnog ekonomskog razvoja.

Ključne riječi: elektronska uprava, lokalni ekonomski razvoj, informaciono komunikacione tehnologije, javna uprava

Naučna oblast: Društvene nauke

Naučno polje: Informacione nauke (društveni aspekt)

Klasifikaciona oznaka: S180

Tip odabrane licence: Autorstvo

Mentor: Prof. dr. Branko Krsmanović, full professor at the Faculty of Business Economics, Bijeljina

Doctoral disertation title: Impact of e-government on local economic development in Bosnia and Herzegovina

Summary: Bosnia and Herzegovina is undergoing extensive political and economic reforms. Information and communications technology (ICT) acts as a generator of change and the basis for the development of contemporary societies and their economies in the 21st century.

The primary goal of the dissertation research is to identify relevant factors that contribute to the improvement of local economic development and to analyze the impact of e-government on local economic development in Bosnia and Herzegovina. This is particularly important in light of the need for local governments to move on from the traditional administration style and engage in proactive, innovative and creative ways of fostering and reinforcing a modern, sustainable and inclusive economic development that will transform local communities and enable them to generate wealth that can improve the quality of life for citizens and more adequately meet their economic and social needs. The research problem concerns the under-researched interaction between ICT, e-government and local economic development, and the role and importance of public administration capacities, reflected in comparative advantages and economic potential of local units of self-government. The fact that this is a new and extremely complex field of study required this dissertation to look at the problem from multiple perspectives.

E-government is fairly well researched, especially in studies conducted over the past 20 years, which included local government levels. The resulting data provide a strong foundation for developing a theory on the implementation of e-government at municipal and city levels. These levels are important because citizens rely on them for 80% of their needs. This fact makes our research even more relevant as it will fill a gap in research on local e-government and its impact on local economic development. It is important to note that research on the implementation of e-government is scarce, especially with regards to its impact on improving the work of local administrations, which makes this dissertation an even more significant contribution to the field.

The dissertation is based on primary and secondary research. Primary research data was collected using a written questionnaire on a simple random sample. The survey was used to

examine the perceptions, opinions, judgments and attitudes of respondents about the impact of e-government on local economic development. It was piloted to improve the questions and ensure that the respondents will understand the terminology used and the purpose of the survey. A 5-point Likert scale was used to measure the respondents' attitudes and opinions. The data obtained was analyzed using the IBM SPSS Statistic 21 software package. Factor analysis using a principle components analysis with varimax rotation was used to confirm the validity of the questionnaire. Cronbach's alpha coefficient was used to measure the internal consistency and reliability of collected data. We also analyzed the websites of local units of self-government in Bosnia and Herzegovina to gauge whether the content, functionality and interactivity of the websites is appropriate for meeting the needs of e-government. Modernization of the work and services of local units of self-government in Bosnia and Herzegovina should be one of the key goals of transforming the work and services of local public administrations, in order to make them more inclusive, transparent, accountable, efficient and effective, coherent and open, which will then contribute to local economic development.

Keywords: e-government, local economic development, ICT, public administration, local units of self-government

Scientific field: Social sciences

Scientific field: Information science (social studies)

Classification code: S180

Type of license selected: Authorship

S A D R Ž A J

1. UVOD

Informaciono komunikacijske tehnologije (ICT) su ekstenzivno transformirale svijet, kreirajući okruženje koje je omogućilo rast inovativnosti i produktivnosti, efikasniji način povezivanja ljudi i društva te kreiranje novih mogućnosti koje su unaprijedile standard života u čitavom svijetu. Ove tehnologije promijenile su način života pojedinaca, njihovih međusobnih komunikacija i načina rada, uvodeći ih u novo, informaciono društvo i tako dokazale da su ključni preduslov za postizanje konkurentnosti i ekonomske i socijalne modernizacije. Informaciono komunikacijske tehnologije postaju važan instrument za premošćivanje ekonomskih i socijalnih razlika, a samim tim utječu i na smanjenje siromaštva. Lokalni ekonomski razvoj podržava i preporučuje Evropska unija kao uspješan model razvoja i rasta konkurentnosti na lokalnom i regionalnom nivou. Lokalni ekonomski razvoj predstavlja proces putem kojeg lokalne vlasti zajedno sa lokalnim partnerima (drugim javnim organizacijama, preduzećima i nevladinim sektorom), razvijaju bolje poslovno okruženje tj. stvaraju uvjete za proces ekonomskog rasta i stvaranja novih radnih mjesta u kojem vodeću ulogu ima privatni sektor, a od kojeg sve grupe u zajednici stiču korist. Lokalni ekonomski razvoj možemo definirati i kao rast kapaciteta lokalne ekonomije da stvara bogatstvo za stanovnike date lokalne zajednice, a time i da unapređuje njihov kvalitet života kroz povećanje zaposlenosti, realnih zarada, vrijednosti lične imovine, obima i kvaliteta usluga lokalnih vlasti i slično.[1]

Svjetska banka određuje lokalni ekonomski razvoj kao skup aktivnosti čiji je cilj da izgradi kapacitete lokalne zajednice, da unaprijedi svoju ekonomsku budućnost i kvalitet života za sve (Swinburn, Goga, & Marphy, 2006). Slično, Bryant & Cofsky u svom određenju pojma lokalni ekonomski razvoj težište stavljaju na aktivnosti koje se sprovode na određenom lokalitetu sa ciljem dostizanja održivog društveno-ekonomskog razvoja (Bryant & Cofsky, 2004). Vjerovatno najšire određenje ovog pojma dao je Coulson, za koga lokalni ekonomski razvoj obuhvata svaku intervenciju koja za cilj ima jačanje lokalne i regionalne privrede (Coulson, 1997).

Pojam ekonomskog razvoja na lokalnom nivou se s jedne strane može vezati za procese kvantitativne, kvalitativne i strukturalne transformacije poslovnih subjekata koji svoju

[1] Općina Novi Grad Sarajevo, Udruženje „HO Altius“: Akcioni plan ekonomskog razvoja Općine Novi Grad Sarajevo za period od 2009. do 2012. godine, Sarajevo, 2009. str. 4.

djelatnost obavljaju u okviru lokalne zajednice, te s druge strane, on predstavlja razvoj individualnog i kolektivnog poduzetništva, uglavnom putem kreiranja što boljih uslova za njegovo funkcioniranje i upotrebu lokalnih prirodnih resursa, resursa rada, kapitala i lokalne infrastrukture. Veliki broj autora je analizirao determinante lokalnog ekonomskog razvoja (Economic Policy, 2011). U tom kontekstu lokalni ekonomski razvoj se vidi kao najznačajniji put ka smanjenju siromaštva, te povećanju ekonomskog razvoja putem kreiranja novih radnih mjesta. U literaturi je zabilježen veliki broj determinanti koje su u vezi sa unapređenjem lokalnog ekonomskog razvoja: razvoj infrastrukture, promocija turizma, smanjenje nezaposlenosti, unapređenje kvaliteta života osoba sa poteškoćama u razvoju, participacija i otvorenost, ekonomski razvoj, društveni razvoj, kooperacija organizacija i institucija poslovnog sektora sa predstavnicima lokalnih vlasti, pravna regulativa, razvojne strategije, upravljanje zemljištem i drugim prirodnim bogatstvima, uposleni u javnoj upravi, radna snaga, političko okruženje (Wong, 2010; Cai, M., 2011; Sienkiewicz, M. W., 2014; Tomlinson, P. R. i Branston R. J., 2016; Ignatov, A., 2019).

„Prema određenim procjenama, čak 80% interakcija odvija se na lokalnom nivou vlasti“ (Trajkovik, V. 2011). Na lokalnom nivou se donose one odluke koje su od posebne važnosti za lokalno stanovništvo, zato što su njihovi efekti povezani sa svakodnevnim životom građana, međutim, „paradoksalno i pored velikog broja studija o e-Vladi i e-Upravi, malo je istraživanja koja se tiču razvoja elektronske uprave na subnacionalnim nivoima vlasti.“ (Pina, V. & al. 2007). Elektronska uprava predstavlja upotrebu ICT zajedno sa organizacionim promjenama i novim znanjima, što dovodi do poboljšanja javnih usluga, povećanja saradnje javnosti u demokratiji, poboljšanja priprema javnih politika - transformacija bi se morala obezbijediti na svim nivoima vlasti.

Ne postoji sumnja da informacione i komunikacione tehnologije imaju značajan uticaj na ekonomski razvoj, zaposlenost i ljudske potencijale. U tom smislu, za malu zemlju, sa ograničenim resursima, razvoj ekonomije zasnovan na znanju, stvaranju efikasne javne administracije i uključivanje svih građana u organizaciju javnog života treba da bude prioritet od neprocjenjive vrijednosti. Prema strategiji informacionog društva Evropske unije, 12010[2], ICT predstavlja oko 25% GDP-a i oko 40% rasta produktivnosti u EU. Izradom informacionog društva, stvaraju se preduslovi kao što su: brži ekonomski razvoj, ubrzane reforme, prihvatanje standarda razvijenog svijeta, razvoj demokratije, izgradnja jeftinije,

[2] 12010- A European information Strategy for growth and employment.

efikasnije i transparentnije državne uprave, olakšana komunikacija građana i poslovnih subjekata sa državom i okruženjem, eliminiranje biznis barijera, jednake šanse pojedincima za podizanje obrazovnog nivoa i doživotno učenje, veća sigurnost građana i poštivanje ljudskih prava, lakša borba protiv organiziranog kriminala i terorizma. Bosna i Hercegovina sa stanovišta nivoa razvijenosti je jedna od najnerazvijenijih zemalja Evrope. Ekonomski ambijent karakterizira sljedeće: nepostojanje jedinstvenog ekonomskog prostora na cijelom području BiH, malo i nerazvijeno tržište, usporen proces privatizacije, neadekvatna zakonska regulativa, dominantno privatno vlasništvo, veliki broj pravnih lica sa gubicima u poslovanju, niska konkurentnost proizvoda, nizak nivo obrta kapitala, niska pokrivenost uvoza izvozom sa velikim debalansom u trgovinskoj razmjeni, izražena nelikvidnost preduzeća, neadekvatna dinamika promjena proizvodnih procesa i uvođenje novih proizvoda, nedefinirana politika naučno-tehnološkog razvoja, odsustvo razvojno-istraživačke komponente.

Moderne tehnologije omogućavaju državnoj upravi i organima lokalne uprave da se približe fizičkim i pravnim licima podižući kvalitet usluga i efikasnost uz smanjenje troškova poslovanja za sve činioce informacionog društva. Vizija moderne administracije podrazumijeva upotrebu informaciono komunikacijskih tehnologija čime se, između ostalog, u znatnoj mjeri unaprijeđuje pružanje javnih usluga uz povećanje demokratskog učešća i uključenja javnosti u procesu donošenja odluka i kreiranja politika. Mnoge države ulažu značajna sredstva u prevođenje usluga javne uprave u elektronski oblik i pored parcijalnih rezultata u razvoju elektronske uprave, stepen razvijenosti elektronskih javnih usluga je veoma nizak. Cilj uvođenja elektronske uprave ne smije da bude samo pružanje standardnih usluga preko novih servisa (internet). Glavni cilj je radikalna transformacija načina funkcioniranja javne uprave korištenjem velikih potencijala koje danas nude informacione i komunikacijske tehnologije. Uporedo sa uvođenjem novih tehnologija, mora se pristupiti i suštinskoj izmjeni modela državne administracije. Automatizacija postojećeg modela rada samo bi učvrstila pozicije i produžila vijek dosadašnjem načinu rada, a cilj automatizacije je upravo da izmijeni suštinu rada administracije, da je učini jednostavnom, otvorenom, efikasnom i orijentiranom, prije svega, prema građanima. Da bi ovo bilo moguće, potrebno je da se paralelno sa automatizacijom rada javne uprave vrši i njena organizaciona i strukturna transformacija. Veljković & al. ukazuju na razvoj elektronske uprave u tehnološkom smislu. U početku elektronska uprava je označavala jednostavno prisustvo uprave na internetu koje se kasnije sve više usavršavalo (Veljković, N. & al. 2011). Kako je vidljiv tehnološki napredak koji je u stalnom razvoju, tako i potreba za još modernijim tehničkim dostignućima raste.

Nekoliko studija Evropske unije iz 2005. godine pokazuje da usluge elektronske uprave zaista pružaju konkretne koristi građanima, privatnom sektoru i samoj upravi u državama Evropske unije, posebno u smislu uštede vremena i povećane fleksibilnosti. Procjenjuje se da samo *online* prijave poreza na prihod donose evropskim građanima uštedu od sedam miliona sati godišnje, dok bi potencijalna opća dostupnost i korištenje e-usluga uštedilo više od 100 miliona sati godišnje. Ideja elektronske uprave i njene praktične implikacije našle su svoje mjesto u obje savremene doktrine javne uprave.[3] Doktrina novog javnog menadžmenta (*new public management*), izvorno nastala 80-ih godina u tradiciji anglosaksonskih zemalja i podržana od strane međunarodnih organizacija (MMF, Svjetska banka, OUN, EU), ističe potrebu uvođenja tržišnih kriterija u funkcioniranje javne uprave kako bi se postigle tri osnovne vrijednosti: efikasnost, ekonomičnost i efektivnost (3E), te na taj način poboljšalo funkcioniranje i kvalitet javne uprave. Sa druge strane, koncept dobre vladavine (*good Governance*), propagiran 90-ih godina od strane Evropske unije i Organizacije Ujedinjenih nacija i dr. prvenstveno kao reakcija na nedostatke novog javnog menadžmenta, stavlja težište na ulogu građana u demokratskom procesu i demokratsku osnovu javne uprave, te kao osnovne vrijednosti ističe otvorenost javne uprave, učešće građana, vladavinu prava, orijentaciju na konsenzus, pravičnost i uključivost, odgovornost, efikasnost javnih politika. Tako se sa aspekta novog javnog menadžmenta elektronska uprava može smatrati dragocjenim sredstvom za ubrzanje i olakšavanje upravnog djelovanja, te postizanje triju e-vrijednosti, dok s aspekta dobre vladavine ona omogućava otvorenost, jača odgovornost i efikasnost te potiče učešće građana. Slično tome, navodi se da se elektronska uprava zasniva na sva tri moderna koncepta javne uprave: naglasku na bolju tehnologiju, menadžerskim konceptima, te konceptu vladavine (Brown, 2005). U tematskom izvještaju Ujedinjenih nacija iz 2010. godine naglašava se kako je elektronska uprava snažna poluga i mehanizam iniciranja pozitivnih društvenih promjena, te ispunjenja Milenijskih razvojnih ciljeva.[4]

Posebno se u tom izvještaju ukazuje na povećanje efikasnosti i transparentnosti elektronske uprave. Međunarodna unija za telekomunikacije, u sklopu svoje globalne inicijative „Povezati svijet do 2015.“, poziva na harmonizaciju elektronske uprave na regionalnom nivou sa ciljem uključivanja svih građana u sistem upravljanja. Tada cjelokupni sistem postaje ujedno i agent promjene i društvenih reformi.

[3] Vidjeti opširnije o upravnim doktrinama Koprić, 2004.

[4] Na zasjedanju Generalne skupštine Ujedinjenih nacija (Milenijumski samit) 2000. godine, zemlje članice UN prihvatile su „kolektivnu odgovornost za očuvanje principa ljudskog dostojanstva, ravnopravnosti i jednakosti na globalnom nivou“. Samit je rezultirao definiranjem osam vremenski ograničenih ciljeva i zadataka, poznatih kao Milenijumski razvojni ciljevi (MRC), za koje su se zemlje članice obavezale da ih ostvare do 2015. godine.

Posljednja tehnološka revolucija u oblasti komunikacija, medija i informacija izazvala je potrebu za kompjuterizacijom u velikom broju država internet, World Wide Web (WWW), kao i drugi digitalni alati, u potpunosti mijenjaju dosadašnje načine obavljanja poslovnih aktivnosti, te iz korijena mijenjaju načine pružanja javnih usluga, shodno zahtjevima i potrebama građana (Bertot & Jaeger, 2012, Tohidi, 2011). Nove tehnologije su podržavale procese reforme svih oblasti javne uprave, te je e-uprava prepoznata kao ključni nosilac reforme javne uprave u većini država svijeta, s ciljem modernizacije i unapređenja procesa rada i pružanja javnih usluga (Foley & Alfonso, 2009).

Ramli (2017) i Singh & Travica (2018) navode da se analizom dosadašnje literature u oblasti implementacije e-uprave došlo do zaključka da je publikovan veliki broj studija u ovoj oblasti u razvijenim zemljama, dok je veoma mali broj studija po pitanju implementacije e-uprave u zemljama u razvoju evidentiran u literaturi, a još manji broj po pitanju implementacije u okviru jedinica lokalnih samouprava. Stoga je značajno istražiti ovaj aspekt, s obzirom na to da on predstavlja svojevrstan jaz i nedostatak, posebno u Bosni i Hercegovini koja ima veoma kompleksan sistem ustavnog uređenja (Lugavić, 2020). Javna uprava, u zemljama u razvoju, opisivana je pojmovima netransparentnosti, neodgovornosti, nestručnosti i neefikasnosti, te usmjerenošću na procese, a ne na rezultate (Wirtz et al., 2014; Milakovich, 2012; Parent, Vandebeek & Gemino, 2005). Stoga, predstavlja ograničavajući faktor razvoja kvalitetnijih usluga i transformacije javne uprave, što direktno utiče na nezadovoljstvo građana i privrednih subjekata (Hassan & Khalifa, 2016).

Analiza mogućnosti ICT za podršku poslovnim procesima, posebno u oblasti elektronske uprave, urađena je na osnovu referentnih radova koji su objavljeni u renomiranim časopisima, od kojih navodimo neke:

- U okviru monografije čiji je urednik P. Ingraham (2007), autori B. Reed at al. definirali su kriterije za ocjenu kapaciteta javne uprave za ICT menadžment, ICT infrastrukturu, nabavku ICT opreme, planiranje ICT za strateško odlučivanje, kao i ulogu top-menadžmenta.
- Autori Y. Chen & Thurmaier (2007) su izvršili analizu procesa i stanje primjene ICT u javnoj upravi. Na ovim postavkama razvijaju se i primjenjuju projekti ICT podrške procesima u javnoj upravi kroz realizaciju sljedećih faza: (1) migracija podataka i dizajn baze podataka, (2) vizualizacija procesa, kreiranje internet-stranice za menadžment znanjem i (4) primjena.

- Autor S. King (2007) je analizirao menadžment odnosima sa korisnicima usluga iz ugla menadžmenta odnosima sa klijentima (*Customer Relation Management* - CRM) i elektronske uprave. Pri tome je CRM posmatrao kao spregu procesa menadžmenta znanjem i procesa menadžmenta interakcijama s okruženjem. Za unaprijeđenje CRM u lokalnoj upravi, autor je utvrdio model zrelosti s aspekta integracije (niska i duboka) i servisne ponude (široka i uska).
- Autor G. Kanji (2008) postavio je globalni sistem mjerenja izvrsnosti za javni sektor (*Global Excellence Measurement System* - GEMS), koji je zasnovan na: sistemskom pristupu, stejkholderima organizacije i kritičnim faktorima uspjeha za organizaciju. Na primjeru od 308 lokalnih uprava u Portugalu, autor je definirao postupak mjerenja performansi u općinama. S aspekta uticaja ICT, autor je ukazao na sljedeće indikatore izvrsnosti: zadovoljstvo građana (korisnika usluga), zadovoljstvo zaposlenih u javnoj upravi (službenika), menadžment na osnovu činjenica, integracija procesa i mjerenje performansi procesa.
- Autori A. Calder & S. Watkins (2008) analizirali su aspekt sigurnosti informacija, posebno za menadžment informacione sisteme u skladu sa standardom ISO 27001/ISO 27002.
- Autori Z. Irany, P. Love & S. Jones (2008) ukazali su na klasifikaciju znanja i potreba u elektronskoj upravi s aspekta odlučivanja, metoda vrednovanja, ocjene performansi i praktičnih aspekata. U okviru ovog istraživanja mapirali su kvantitativne i kvalitativne zahtjeve koji se odnose na: (1) odgovornost, (2) sponzorstvo, (3) vrednovanje, (4) definiranje prioriteta, (5) vlasništvo, (6) prihvatanje i (7) socijalne faktore.
- Autori V. Prybutok, X. Zhang & S. Ryan (2008) su analizirali odnos kvaliteta i e-uprave, pri čemu su definirali kategoriju kvalitet informacija koja obuhvata: (1) sadržaj, (2) tačnost, (3) pravovremenost, (4) konciznost, (5) prikladnost, (6) raspoloživost i (7) opću mjeru kvaliteta informacije.
- Autori A. Cordella & L. Willcocks (2012) istraživali su različite politike za ICT outsourcing (iz eksternog izvora) u Velikoj Britaniji. Primjenom tehnike intervjua, kroz ASPIRE ugovor za eksterno obezbjeđivanje ICT usluga u javnom sektoru, utvrđeni su ishod i vrijednost za javni sektor. U okviru ovog istraživanja autori su utvrdili granice ovog pristupa, koje zavise od transakcionih troškova, snage javne uprave i ključnih kompetencija.

- Autori J. Lozoya-Arandia & C. Franco-Reboreda (2012) analizirali su modele analize e-uprave u gradovima, koristeći sljedeće indikatore: (1) pokrivenost procesa ICT resursima, (2) dizajn internet-stranice, (3) percepcija korisnika internet-stranice i (4) ICT infrastruktura i primjena usluga. Kao rezultat istraživanja u navedenom radu prikazani su indikatori sa pripadajućim vrijednostima na primjeru općine u Meksiku.
- Grupa autora J. G. Cegarra-Navarro et al. (2014) analizirala je primjenu ICT kroz primjenu e-uprave u Španiji. Analizirane općine su podijelili na male (do 50.000 stanovnika), srednje (do 250.000 stanovnika) i velike (preko 250.000 stanovnika). Na uzorku od 179 općina koje su poslale odgovor, utvrdili su da postoji korelacija između korištenja e-uprave, civilnog angažmana, internet-stranice i veličine općine.
- Autori A. Cordella & C. Bonina (2012) definirali su okvir za novu javnu upravu, u cilju povećanja efikasnosti, usmjerenosti ka cilju i konzistentnosti. Pri tome su ukazali na značaj ICT za smanjenje vremena i troškova, uz povećanje zadovoljstva korisnika.
- Autori R. El Haddadeh, V. Weerakkody & S. Al Shafi (2013) analizirali su složenost primjene e-usluga (E-Service) u javnom sektoru (Public Sector) i definirali su četiri glavna uticaja za efektivnu primjenu i institucionalizaciju e-usluga u javnom sektoru: politički uticaj (*podrška države, raspoloživost fondova, liderstvo u kvalitetu, i zakonski i regulativni zahtjevi);* društveni uticaj (*usmjerenost na građane, svjesnost za primjenu ICT, pristup digitalnim sadržajima i stalni profesionalni razvoj osoblja);* organizacioni uticaj (*struktura u javnoj upravi, raspodjela moći u organizaciji, strategijsko usklađivanje ICT, prioriteti isporuke usluga, buduće potrebe u javnoj upravi i organizaciona kultura)* i tehnološki uticaj (*ICT standardi, sigurnost i privatnost, integrabilnost, pristup e-servisima).* Na osnovu praćenja u Državi Katar, u periodu od 2010. do 2012. godine, autori su utvrdili da: (1) e-usluge doprinose izgradnji kolaborativnog okruženja, (2) partnerstvo je prepoznato kao način ostvarivanja održivosti isporuke e-usluga, (3) investiranje u lokalne resurse utiče na povećanje održivosti i stabilnosti isporuke e-usluga, (4) povećava se kapacitet donosioca odluka da odgovore na eksterne pritiske.
- Autori N. Karkin & M. Janssens (2014) definirali su metriku za vrednovanje internet-stranica na osnovu sadržaja, privatnosti/sigurnosti, mogućnosti korištenja, kvaliteta, aktivnog uključivanja građana, transparentnosti, odgovornosti i mogućnosti dijaloga. Analizom internet-stranica većih gradova u Turskoj, utvrdili su velike razlike u sadržajima i ostalih karakteristika internet-stranica.

- Autori F. Banister & R. Connollv (2014) istraživali su razlike između e-uprave i e-upravljanja s aspekta vrijednosti za pojedinca i vrijednosti za upravu. Za sektor javne uprave definirali su značaj ICT kroz strukturiranje tradicionalnih vrijednosti koje se odnose na: (1) transparentnost procesa, (2) ista prava za pristup informacijama i (3) uvažavanje od strane građana. Na osnovu prethodno definiranih parametara utvrdili su za sve vrijednosti potencijal za pozitivan, negativan i transformacioni uticaj ICT u javnom sektoru.
- Autori J. Nograšek & M. Vintar (2014) analizirali su ulogu ICT, tehnološki determiniranu i socio-ekonomsku teoriju u cilju definiranja uloge ICT u e-upravi. Pri tome su definirali prirodu i dubinu organizacione transformacije primjenom ICT u javnoj upravi, posebno s aspekta redizajniranja procesa i organizacije.

U izvještaju o stanju učešća građana u procesima odlučivanja u BiH u 2012. godini[5] analiza podataka prikupljenih istraživanjem CCI tokom januara 2013. pokazala je da ni tokom 2012. godine, u oblasti učešća građana u procesima odlučivanja u BiH, nema dugo očekivanog napretka. Povjerenje građana u rad lokalnih vlasti u 2012. je ponovo u padu i nažalost je dostiglo drugu najnižu vrijednost do danas – samo 22,4% ispitanih je izjavilo da ima potpuno povjerenje ili da uglavnom vjeruje lokalnim vlastima. U odnosu na 2011. godinu procenat je opao za 4%. Zadovoljstvo građana radom lokalnih vlasti u 2012. je na najnižem nivou od kada se rade istraživanja (od 2005. godine) – samo 39,4% građana je iskazalo zadovoljstvo radom lokalnih vlasti što je značajan pad u odnosu na 2011. kada je zabilježeno 47,6%, dok je naprimjer gradonačelnik Ljubljane krajem 2007. imao podršku i povjerenje 80% građana. Po prvi put je zadovoljstvo građana palo ispod 40%, što je još jedan indikator manjka sposobnosti lokalnih vlasti da omoguće bolje uslove života građanima. Istovremeno, službenici u lokalnim administracijama samo deklarativno podržavaju učešće građana u odlučivanju i postojeću isključenost građana samo produbljuju. Iako 81% službenika smatra važnim učešće građana (što je pozitivno) i dalje njih gotovo četvrtina (24%) smatra da učešće građana usporava proces odlučivanja i da ga treba smanjiti. Također, 44% anketiranih službenika smatra da učešće građana treba ići preko odbornika (indirektno učešće građana), a 19% anketiranih službenika smatra da je mjesna zajednica najvažniji mehanizam učešća građana (naspram 74,6% građana koji misle tako). Konačno, 85% anketiranih službenika ima

[5] Centri civilnih inicijativa (CCI) od 2005. godine na godišnjem nivou istražuju stanje učešća građana u procesima odlučivanja u BiH. Procjenjujući percepciju i iskustva građana i javnih službenika prema kriterijima u vezi sa pravnim okvirom i praksom vlasti u uključivanju građana, CCI daje ocjenu godišnjeg napretka uticaja građana na odlučivanje.

povjerenje u rad vlasti – što je gotovo četiri puta (400%) više od onog što misle građani. Jasno je da službenici u javnoj upravi ne razumiju u potrebnoj mjeri smisao učešća građana i da svojim ponašanjem i stavovima ne kreiraju podsticajni ambijent za građansku participaciju.

1.1. Problem istraživanja

U teškom globalnom ekonomskom okruženju, kakvo danas vlada, za svaku zemlju je najvažnije da se postavi na snažne osnove koje podupiru ekonomski rast i razvoj. Posljednjih 30 godina Svjetski ekonomski forum učestvuje u procesu obezbjeđenja detaljnih procjena proizvodnih kapaciteta zemalja širom svijeta. Izvještaj je doprinos boljem razumijevanju ključnih faktora koji determiniraju ekonomski rast i ukazuju zašto su neke zemlje uspješnije od drugih u postizanju većih nivoa i stvaranju mogućnosti za privredni sektor i stanovništvo. Povećanje produktivnosti i konkurentnosti je od ključnog značaja za bolje pozicioniranje domaćih proizvođača na inostranim tržištima, a jedan od načina kojima se to omogućava je putem poboljšanih ekonomskih politika i efikasnim funkcioniranjem javne uprave od kojih zavisi kvalitet pravne regulative i implementacije propisa. Neki od autora elektronsku upravu stavljaju u kontekst paradigmi reforme javne uprave, pa smatraju da korištenje ICT predstavlja post-NPM-ovsku reformu koja će uticati na promjenu sistema upravljanja i metoda interakcije sa građanima i sa drugim korisnicima usluga kroz "kognitivne, organizacione, političke i kulturne promjene, pa i promjene u ponašanju koje su povezane sa ICT sistemima" (Dunleavy, P. & al. 2006).

U tom smislu možemo reći da elektronska uprava obuhvata cjelokupnu organizaciju javnog menadžmenta, u cilju povećanja efikasnosti, transparentnosti, pristupa informacijama, reaktivnosti na zahtjeve i potrebe građana, putem strateškog korištenja informaciono komunikacijskih tehnologija (Dimitrijević, P. 2009. Gajić, Z. 2005). U općem smislu pojam elektronska uprava se pritom odnosi na „Upotrebu elektronskih sredstava radi pojednostavljenja i unapređenja demokratskih, upravnih i poslovnih aspekata vlade" (Backus, M. 2001). Međutim, pojam elektronska uprava se odnosi na sve funkcije javnih institucija koje se odvijaju pomoću ICT. Na osnovu tehnološkog razlikovanja između e-administracije i e-uprave, kao e-vlade u širem smislu – stoji shvatanje prema kojem upotreba ICT organe vlasti čini više orijentiranim prema korisnicima i efikasnosti, ali samim tim, ne dolazi nužno do unapređenja i samog kvaliteta administracije.

Novi alati, nova pravila, nova ekonomija, sofisticiraniji korisnici – sve to zahtijeva sasvim novi pristup radu javne uprave. Za bolju uslugu, za njeno preoblikovanje i nuđenje *online*, javna uprava se mora preoblikovati iz osnova. Te promjene od javne uprave zahtijevaju novu poslovnu strategiju svedenu na elektronsko poslovanje. Ona mora biti zasnovana na novim tehnologijama, novim poslovnim procesima i novim zahtjevima korisnika. Javna uprava mora razvijati kvalitetnu infrastrukturu za elektronsko poslovanje, okrenutu stalnom unapređenju i traženju novih puteva u poslovanju. Koje investicije u ljude i tehnologiju treba ostvariti da bi se opstalo u novom okruženju, a posebno da bi se u njemu napredovalo?

Bosna i Hercegovina prolazi kroz značajne političke i ekonomske reforme. Informaciono komunikacijske tehnologije predstavljaju generator promjena i osnovu razvoja savremenih društava i njihovih ekonomija u XXI vijeku. Njihovom primjenom nestaju prepreke u komuniciranju, učenju, poslovanju ili pružanju usluga. Evidentno je da tekući tehnološki razvoj nameće potrebu za širom primjenom ICT u svim fazama društva i tretiranje informacija kao jednog od osnovnih resursa potrebnih za poslovanje i donošenje odluka, pa se zbog toga mora osigurati njihova maksimalna primjena i u javnoj upravi. Sadašnji način rada javne uprave, organizacija i zakonski okviri ne mogu osigurati potrebnu efikasnost, niti kvalitet njenih servisa. Poboljšanjem efikasnosti i kvaliteta servisa javne uprave putem primjene ICT značajno bi se uticalo na sveukupne tokove, ekonomski i svaki drugi prosperitet na ovom području.[6]

Naučni problem istražuje nedovoljno istraženu problematiku primjene korištenja ICT, elektronske uprave i poticanja lokalno ekonomskog razvoja, kao i sagledavanje uloge i značaja kapaciteta javne uprave, kroz komparativne prednosti i ekonomske potencijale lokalnih samouprava. Kao problem istraživanja postavlja se pitanje: "Na koji način primjena elektronske uprave utiče na povećanje konkurentnosti i održivosti lokalno ekonomskog razvoja u Bosni i Hercegovini?" Disertacija će se posebno baviti problemima dostignutog stepena razvoja elektronske uprave, zahtjevima i očekivanjima domaće i međunarodne javnosti koji su postavljeni pred bosanskohercegovačko društvo, političkom voljom, problemima u korištenju informaciono komunikacijskih tehnologija i slično.

Rasvjetljavanje definiranog predmeta (problema) istraživanja zahtjeva pronalazak odgovora na niz parcijalnih pitanja koja se mogu izvesti iz glavnog problema istraživanja.

[6] Metodologija za implementaciju koncepta e-uprave u Republici Srpskoj, Panevropski univerzitet „Apeiron", Banja Luka 2007. god.

U skladu sa istaknutim opredijeljenjima Evropske povelje o lokalnoj samoupravi, te promoviranim okvirom decentralizacije, kao poseban predmet istraživanja ističe se potreba da se naučnom analizom istraži uloga i mogućnost lokalne zajednice da aktivno utiče na sve bitne aspekte lokalnog održivog ekonomskog razvoja.

1.2. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja doktorske disertacije je uticaj primjene elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj, na primjeru Bosne i Hercegovine. Kvalitetna javna uprava je bitan faktor takozvanog dobrog javnog upravljanja, koji pored privrednog rasta i socijalne kohezije predstavlja jedan od tri stupa održivog razvoja. Opravdano očekivanje domaće javnosti je da javna uprava počne funkcionirati kao pokretač društvenog napretka, da pruža kvalitetne usluge građanima i poslovnim subjektima i poveća svoju efikasnost.

Mnogobrojna istraživanja i studije provedene u razvijenim zemljama svijeta nedvosmisleno su potvrdile da razvoj i implementacija e-uprave i drugih elektronskih servisa imaju direktan uticaj na ekonomski, društveni i politički razvoj, uključujući oblasti zaštite životne sredine, obrazovanja, zdravstva, kulture, zaštite interesa potrošača itd. U teškom globalnom ekonomskom okruženju, kakvo danas vlada, za svaku zemlju je najvažnije da se postavi na snažne osnove koje podupiru ekonomski rast i razvoj. Posljednjih 30 godina Svjetski ekonomski forum učestvuje u procesu obezbjeđenja detaljnih procjena proizvodnih kapaciteta zemalja širom svijeta. Izvještaj je doprinos boljem razumijevanju ključnih faktora koji determiniraju ekonomski rast i ukazuju zašto su neke zemlje uspješnije od drugih u postizanju dohodovnog nivoa i stvaranju mogućnosti za svoje stanovništvo.

Unaprijeđenjem elektronske uprave bi se informatički povezale državne uprave i jedinice lokalne samouprave. Naglasak je na opremanju kvalitetnom informatičkom i softverskom opremom, čime bi se postigli značajni učinci u pogledu efikasnosti i koordinacije, omogućio pristup građana i poduzetnika javnim informacijama i podacima, te bitno suzio prostor za koruptivno ponašanje javnih službenika. Pored prikupljanja i obrade podataka opći zadaci e-uprave su stvaranje i distribucija elemenata i informacija koji su neophodni za proces odlučivanja. Jedna od najsveobuhvatnijih definicija e-uprave je "Način organiziranja javnog menadžmenta u cilju povećanja efikasnosti, transparentnosti, lakoće pristupa i mogućnosti odgovora na zahtjeve građana, intenzivnim i strateškim korištenjem ICT u unutrašnjem menadžmentu javnog sektora (odnosi unutar i između pojedinih uprava), kao i u

svakodnevnim odnosima sa građanima i drugim korisnicima javnih usluga“ (Gonnet, P. 2001). Gledano iz poslovne perspektive e-uprava je „Uprava koja prepoznaje mogućnosti i uticaj ICT na upravljanje u uslovima digitalne ekonomije i koja ih maksimalno koristi da poboljša interne procese u cilju pružanja visokokvalitetnih usluga i uspostavljanja menadžmenta orijentiranog prema korisnicima (Tooy, I. 2002). Iz perspektive korisnika, elektronska uprava se može definirati kao „Primjena alata i tehnika e-poslovanja na poslovanje javne uprave kako bi se poboljšao kvalitet usluga i smanjili troškovi za građane i poslovne organizacije“ (Tooy, I. 2002). Prema definiciji UN-a „E-uprava je kapacitet i volja javnog sektora da razvije upotrebu ICT u cilju unapređenja pružanja usluga građanima“ (UN/ASPA 2001).

Ovako formuliranim predmetom istraživanja doći ćemo do saznanja o stvarnom stepenu raspoloživih mehanizama u podsticanju lokalno ekonomskog razvoja, kao i stepenu primjene elektronske uprave u Bosni i Hercegovini, te približavanju javnih službi građanima, a time i približavanje evropskim standardima.

1.3. Ciljevi istraživanja

U skladu sa definiranim problemom i predmetom istraživanja, određeni su svrha i ciljevi istraživanja.

Osnovni cilj doktorske disertacije je pružanje uvida u stanje elektronske uprave, te njen uticaj na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini. Činjenica da se radi o novom i izrazito kompleksnom području istraživanja, unosi potrebu za širokim spektrom zadataka disertacije. Među njima se ističu sljedeći:

- Prikazati sveobuhvatnost i kompleksnost koncepta elektronske uprave;
- Ukazati na korist i nedostatak koncepta elektronske uprave;
- Istražiti koje mehanizme lokalne zajednice primjenjuju po pitanju elektronske uprave i lokalnog ekonomskog razvoja;
- Istražiti na kojem nivou su lokalne zajednice informaciono i tehnički osposobljene;
- Ukazati na specifičnost i argumentirati neophodnost primjene elektronske uprave u cilju dostizanja povećanja transparentnosti, brze i lake komunikacije sa građanima, kao i dostizanja međunarodnih standarda;
- Ukazati na temeljne principe na kojima bi počivala strategija razvoja elektronske uprave u Bosni i Hercegovini.

Ciljevi se prema specifičnim funkcijama mogu grupirati na sljedeći način:

1. Analiza stanja i modela elektronske uprave kako bi doprinijeli daljoj klasifikaciji termina;
2. Definiranje okvira unutar kojeg će se istražiti institucije i nad kojima će se testirati istraživačke pretpostavke;
3. Utvrđivanje faktora i okolnosti koje utiču na proces primjene elektronske uprave u Bosni i Hercegovini i pokušaj da se na naučno relevantan način prikupe podaci o percepciji privrednika i administracije o funkcioniranju pojedinih elektronskih usluga;
4. Identifikacija ključnih problema u primjeni elektronske uprave, predlaganje modela za unapređenje, koristeći relevantnu literaturu.

Navedeno jasno ukazuje da se radi o naučno istraživačkom izazovu i da se jedno novo i neistraženo područje osvijesti sa aspekta upotrebe interneta i elektronske uprave za podizanje nivoa lokalnog ekonomskog razvoja u Bosni i Hercegovini, i na taj način bude poticaj za dalja istraživanja i unapređenja u ovoj oblasti. Ovo istraživanje će poslužiti svim relevantnim subjektima koji su uključeni u proces reforme lokalne samouprave, i stvaranja uslova za privredni razvoj lokalnih zajednica, na putu za članstvo u Evropskoj uniji, zatim institucijama lokalnih vlasti, građanima kao korisnicima usluga, te studentima i organizacijama koje će se u budućnosti baviti sličnim istraživanjima i kreacijom mogućih pravaca razvoja u Bosni i Hercegovini.

1.3.1. Naučni cilj

Naučni cilj istraživanja je naučna deskripcija svih teorijsko-metodoloških procesa, mehanizama i odnosa primjene elektronske uprave u Bosni i Hercegovini. Istraživanjem će se nastojati ponuditi odgovor na ključna istraživačka pitanja. Cilj istraživanja je i popunjavanje praznine u naučnim i empirijskim istraživanjima uticaja primjene elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini.

Naučne i pragmatične ciljeve disertacije definiramo kroz sljedeće kategorije:

- **Opisivanje** – Obrazložit ćemo na kojem nivou su lokalne zajednice informaciono i tehnički osposobljenje za pružanje usluga elektronske uprave, njihove eventualne razlike kao i mogućnost njihovog razvoja u skladu sa trenutnim stanjem. Kroz kritičku analizu sagledat ćemo teorije razvoja privrede i utvrdit ćemo prednosti i nedostatke koje e-uprave ima na lokalno ekonomski razvoj.

- **Klasifikacija** – Klasificirat ćemo najvažnije ekonomske pokazatelje i mehanizme u podsticanju privrednog razvoja kao i pokazatelje korištenja informaciono-komunikacijskih tehnologija u Bosni i Hercegovini.
- **Objašnjenje** – Objasnit ćemo povezanost privrednog razvoja i e-uprave na lokalnom nivou. Lokalne vlasti moraju imati ključnu ulogu u stvaranju povoljnijeg poslovnog okruženja, okruženja koje će ne samo promovirati, nego i stimulirati privredu, te inicirati, kreirati i koordinirati druge preduzetničke projekte i poduhvate uz primjenu e-uprave.
- **Predviđanje** – Na osnovu stečenih teorijskih i empirijskih spoznaja o uticaju primjene e-uprave na lokalno ekonomski razvoj, te raspoloživim mehanizmima navedenih općina, pokušat ćemo ukazati na temeljne principe na kojima bi počivala strategija razvoja elektronske uprave u Bosni i Hercegovini.

1.3.2. Društveni cilj

Pored naučnog, očekuje se da rad pruži i izvjestan pragmatičan doprinos. Pragmatični cilj istraživanja je pružanje adekvatnih informacija i znanja onima koji žele proširiti svoje znanje u vezi sa primjenom elektronske uprave, korištenjem ICT, elektronskog poslovanja i lokalno ekonomskog razvoja u Bosni i Hercegovini. Krajnji cilj istraživanja je da se, na osnovu analize, stanje tehnološko metodoloških procesa lokalno ekonomskog razvoja i elektronske uprave uporedi sa politikama i praksama u regiji i svijetu, a zatim utvrde jasne preporuke za dalje djelovanje svih donosioca odluka koje se tiču perspektive i daljeg razvoja.

1.4. Osnovna i pomoćne hipoteze

Nakon što smo utvrdili problem, predmet i cilj istraživanja, postavljamo hipotezu kao logičan nastavak faze u postupku istraživanja uticaja primjene elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj. Realizacija koncepta elektronske uprave je vrlo složen proces koji mora biti strateški osmišljen i podržan od strane političkog vođstva. Moderna i liberizirana digitalna telekomunikaciona infrastruktura je ključna pretpostavka za razvoj elektronske uprave, jer ona omogućava građanima, privredi i državnim organima brz i jeftin pristup elektronskim javnim uslugama i predstavlja komunikacionu osnovu za primjenu elektronske uprave. Osnovicu za razvoj usluga elektronske uprave predstavlja skup usluga definiran od strane Evropske komisije koji bi trebao da ojača poziciju ICT-a. Definirano je dvanaest osnovnih skupova

usluga za građane (prijava poreza, posredovanje pri zapošljavanju, doprinos socijalnom osiguranju, izdavanje ličnih dokumenata, registracija vozila, podnošenje zahtjeva za građevinsku dozvolu, odluke policije, javne biblioteke, podnošenje zahtjeva i dostavljanje potvrda o ličnom statusu, visoko obrazovanje, prijava mjesta prebivališta i servisi zdravstvenog osiguranja), te osam osnovnih skupova usluga za poslovne subjekte (socijalni doprinosi za uposlenike, prijava poreza, PDV, registracija novih kompanija, prosljeđivanje informacija statističkim uredima, carinske deklaracije, odobrenja vezana za zaštitu okoliša i javne nabavke).[7]

Posebno je značajno posmatrati razvoj elektronske uprave i efekte takvog razvoja kada je riječ o lokalnim, tj. općinskim nivoima vlasti, s obzirom na to da se na lokalnom nivou odvija značajan dio interakcije između organa vlasti i građana, te se donose odluke i obavljaju funkcije koje su od posebnog značaja za lokalno stanovništvo budući da su njihovi efekti direktno vidljivi u svakodnevnom životu. Paradoksalno, i pored velikog broja studija o e-vladi i e-upravi, malo je istraživanja koja se tiču razvoja e-uprave na subnacionalnim nivoima vlasti (Pina, Torres & Royo, 2007).

1.4.1. Glavna hipoteza

Radna hipoteza, od koje se u istraživanju polazi glasi:

H: Adekvatnom primjenom elektronske uprave, lokalne samouprave mogu značajno doprinjeti lokalnom ekonomskom razvoju.

Osnovnu hipotezu ćemo nastojati da potvrdimo kroz teorijsko i empirijsko istraživanje, a zatim uporedimo i provjerimo sa rezultatima sličnih istraživanja. Kroz odabrane kriterije sagledat ćemo funkcioniranje i primjenu elektronske uprave i njen uticaj na lokalni ekonomski razvoj.

1.4.2. Pomoćne hipoteze

Iz definirane osnovne hipoteze proizilaze pomoćne hipoteze:

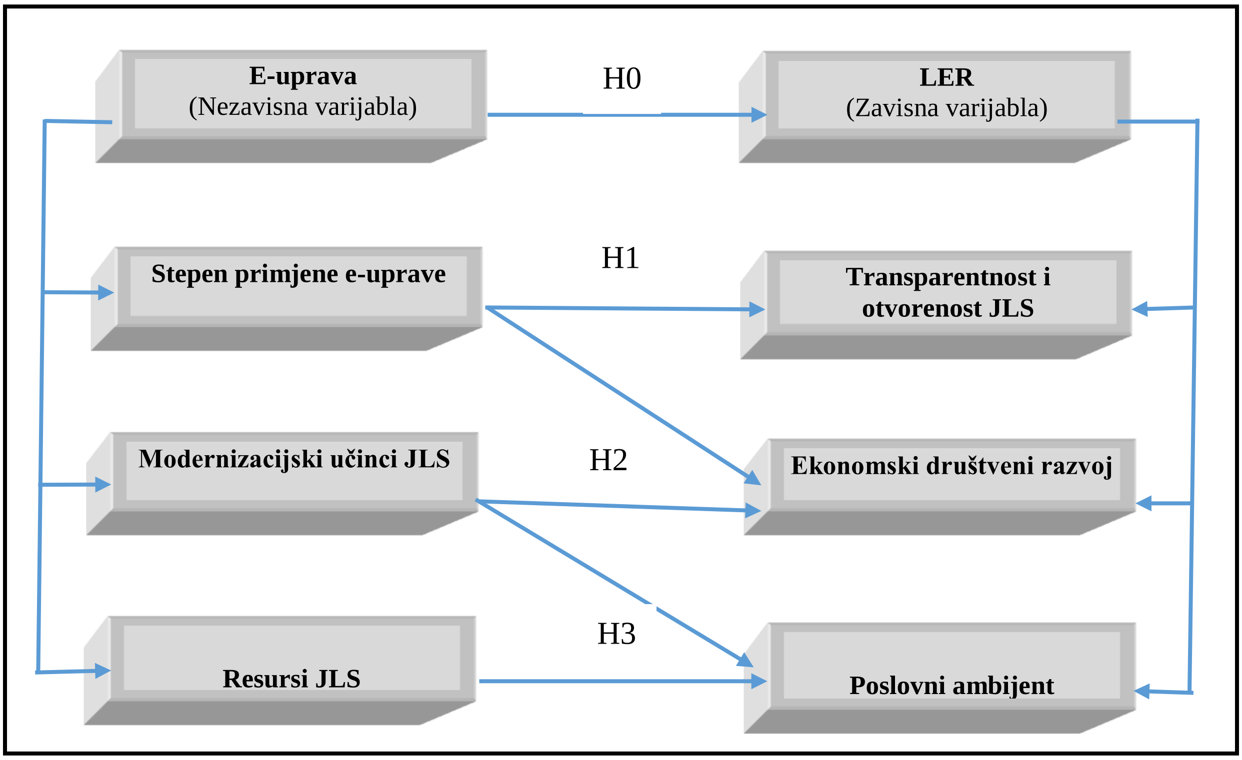
H1: Stepen primjene elektronske uprave je jedan od ključnih indikatora na osnovu kojeg se može mjeriti nivo transparentnosti organa na lokalnom nivou.

[7] Prema IDABC – (Interoperativna ponuda usluga evropske e-uprave javnoj administraciji, biznisu i građanima) e-Government Factsheets (http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=27200), 2006.

H2: Lokalne zajednice svojim modernizacijskim učincima mogu značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj.

H3: Koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa lokalne zajednice.

Na osnovu ovako definiranih hipoteza disertacije, nameće se potreba shematskog prikaza uticaja nezavisnih varijabli na zavisne varijable istraživanja, a što je prikazano na sljedećoj shemi.



Elektronska uprava kao nezavisna varijabla disertacije je u literaturi dosta istražena, posebno u posljednjih 20 godina kada su i lokalni nivoi vlasti bili tema istraživanja. Dokazi prikupljeni ovim studijama tvore dobru osnovu za razvoj teorije o implementaciji e-uprave na nivou općina i gradova. Ovaj aspekt je veoma bitan s obzirom na to da na ovom nivou vlasti građani zadovoljavaju oko 80% svojih životnih potreba. Stoga, ova činjenica dodatno daje na značaju ovom istraživanju koje će na svojevrstan način popuniti prazninu u istraživanju e-uprave na lokalnom nivou koji je vezan za unapređenje lokalnog ekonomskog razvoja. Također, određeni broj autora je istraživao e-upravu sa aspekta implementacije (Bernhard, I., 2014; Al-Shboul M. i dr., 2014; Surbhi, S., 2017), prihvatanja od strane građana (Choudrie, J., 2005; Alateyah, S. A. i dr., 2012; Alsafi, M., 2014; Rodriguez-Hevía, L. F., i dr., 2020;

Gounopoulos, E. i dr., 2020), prihvatanja od strane uposlenih (Zakaria, N. H., 2014; Mwangi, N. M., 2015; Lallmahomed, M. i dr., 2017), a mali broj istraživanja se odnosio na implementaciju e-uprave na lokalnom nivou (Dias, G. P., 2020; Holden S. H. i dr., 2016). Također, pojedini autori su istraživali e-upravu sa aspekta njenog doprinosa vraćanju povjerenja u javnu upravu i kao antikoruptivni alat (Morgan & Winship, 2010; Relly, 2012).

Razvoj informacionog društva koje je nosilac implementacije i razvoja e-uprave predstavlja i važan dio politike ekonomskog i društvenog razvoja Evropske unije (The European Council, 2000). S tim u vezi je potrebno istražiti uticaj e-uprave na lokalni ekonomski razvoj. Da li on postoji? Kakav je? Koje su to ključne determinante ovih varijabli? Kakvi su njihovi odnosi?

Davanjem odgovora na ova pitanja, će se riješiti postavljeni problem istraživanja, a samim tim i dati odgovor na postavljene hipoteze.

U literaturi je zabilježen veliki broj različitih determinanti koje karakterišu e-upravu (Serrano-Cinca, C. i dr., 2009; Pudjianto, B.W. i dr., 2011; Holzer, M. i Manoharan, A., 2011; Dias, G. P., 2020). Njihovom detaljnom analizom i povezanošću sa lokalnim ekonomskim razvojem, u disertaciji su se uzele sljedeće determinate e-uprave kao najrelevantnije za ovo istraživanje: stepen primjene e-uprave, modernizacijski učinci JLS i resursi JLS. Ove detrminante će u radu biti detaljno obrazložene kroz pregled literature i teorijski obrađene. Ove determinante e-uprave direktno korespondiraju sa definiranim pomoćnim hipotezama disertacije.

Što se tiče zavisne varijable istraživanja lokalni ekonomski razvoj (LER) u literaturi je zabilježen veliki broj istraživanja koja su se bavila ovim aspektom razvoja jedinica lokalne samouprave s ciljem stvaranja što boljeg ambijenta za život građana i obavljanja poslovnih aktivnosti. Pojam ekonomskog razvoja na lokalnom nivou se s jedne strane može vezati za procese kvantitativne, kvalitativne i strukturalne transformacije poslovnih subjekata koji svoju djelatnost obavljaju u okviru lokalne zajednice, te s druge strane, on predstavlja razvoj individualnog i kolektivnog poduzetništva, uglavnom putem kreiranja što boljih uslova za njegovo funkcioniranje i upotrebu lokalnih prirodnih resursa, resursa rada, kapitala i lokalne infrastrukture.Veliki broj autora je analizirao determinante lokalnog ekonomskog razvoja (Economic Policy, 2011). U tom kontekstu lokalni ekonomski razvoj se vidi kao najznačajniji put ka smanjenju siromaštva, te povećanju ekonomskog razvoja putem kreiranja novih radnih mjesta. U literaturi je zabilježen veliki broj determinanti koje su u vezi sa unapređenjem lokalnog ekonomskog razvoja: razvoj infrastrukture, promocija turizma, smanjenje nezaposlenosti, unapređenje kvalitete osoba sa poteškoćama u razvoju, participacija i

otvorenost, ekonomski razvoj, društveni razvoj, kooperacija organizacija i institucija poslovnog sektora sa predstavnicima lokalnih vlasti, pravna regulativa, razvojne strategije, upravljanje zemljištem i drugim prirodnim bogatstvima, uposleni u javnoj upravi, radna snaga, političko okruženje (Wong, 2010; Cai, M., 2011; Sienkiewicz, M. W., 2014; Tomlinson, P. R. & Branston R. J., 2016; Ignatov, A., 2019). S obzirom na to da veliki broj determinanti prethodno navedenih koje su do sada zabilježene u literaturi, u okviru ove disertacije su izabrane za određivanje zavisne varijable LER sljedeće determinante koje najbolje određuju ovu varijablu u bosanskohercegovačkom kontekstu, a to su: otvorenost i transparentnost JLS, društveni i ekonomski razvoj, poslovni ambijent. Putem ove tri varijable je predstavljena slika LER-a koja je relevantna za ovo istraživanje. Ove tri determinante će biti detaljno elaborirane u okviru pregleda literature varijable lokalni ekonomski razvoj. Ove determinante direktno korespondiraju sa definiranim pomoćnim hipotezama disertacije.

1.5. Metode istraživanja

U naučnom istraživanju i prezentiranju rezultata istraživanja koristit će se veći broj naučnih metoda u odgovarajućim kombinacijama. Prikupljanje podataka uključit će analizu naučnih i stručnih istraživanja, tematskih članaka i godišnjih publikacija prevashodno strane literature pri sagledavanju uloge značaja kapaciteta javne uprave, lokalno ekonomskog razvoja, korištenja informacionih tehnologija i elektronske uprave, kao i empirijska građa zasnovana na zvanično objavljenim dokumentima od strane državnih, entitetskih, kantonalnih, općinskih organa javne uprave, zatim istraživanja koja su provodili UNDP, UN, OECD i sl. organizacije. Pomoću naučno istraživačkih metoda, u ovom radu ćemo planski ispitati i istražiti zadane pojave kako bismo otkrili i sistematično obradili podatke, činjenice i informacije vezane za prednosti i lokalno ekonomske potencijale. Metode istraživanja koje planiramo koristiti omogućit će nam uvid u posmatranu problematiku i pružiti odgovor na istraživačko pitanje.

Metoda indukcije – koristit će se za formiranje mišljenja i zaključaka o problematici primjene korištenja informacionih tehnologija kao i u sagledavanju uloge i značaja kapaciteta uprave. Koristit će se za formiranje mišljenja i općih tvrdnji polazeći od pojedinačnih slučajeva i posebnih činjenica vezanih za predmet istraživanja.

Metoda dedukcije – je jedna od općih metoda naučnog istraživanja koja se može koristiti i u području društvenih nauka u potpunosti, a koja se temelji na deduktivnom načinu razmišljanja

i zaključivanja, odnosno polazeći od općih spoznaja dolazi se do spoznaja o posebnom i pojedinačnom. U navedenom istraživanju poći se od općih spoznaja o procesu integracije u Evropsku uniju, čime ćemo nastojati da izvučemo zaključke za Bosnu i Hercegovinu.

Metoda analize – koristit će se za analiziranje sadržaja, strukture i problematike implementacije i primjene elektronske uprave u Bosni i Hercegovini.

Metoda sinteze – koristit će se za proces opisivanja, povezivanja i sistematiziranja analizom dobivenih saznanja o predmetu istraživanja u Bosni i Hercegovini.

Komparativna metoda – koristit će se pri utvrđivanju određenih osnovnih sličnosti, razlika, različite zastupljenosti problematike istraživanja u Bosni i Hercegovini. Provjeravanje osnovne hipoteze i njenih specifičnosti i spoznaje osobina nove pojave koja se istražuje pomoću metode komparacije.

Tehnika istraživanja i prikupljanja podataka zasnivat će se na naučnom posmatranju i anketnom upitniku. Ovim pristupom se omogućava dobijanje kompleksnije slike pojave i procesa koji se posmatra, njihove evaluacijske transformacije, pozitivnih i negativnih uticaja, koje na posmatranu pojavu ili proces imaju pojedini uslovi. Kako bi se ostvarili ciljevi istraživanja i testirale postavljene hipoteze pristupit će se prikupljanju podataka, iz primarnih i sekundarnih izvora. Istraživanje će biti provedeno korištenjem metode ispitivanja i istraživačke tehnike sa primjenom anketnog upitnika. Primarni izvori naučnih informacija čini relevantna literatura tj. knjige, članci, časopisi i sl. Sekundarne izvore podataka koji su korišteni pri oblikovanju istraživačke teme i koji će se koristiti u nastavku izrade doktorske disertacije, čini relevantna literatura vezana za oblast istraživačke teme. Istraživačke tehnike prikupljanja podataka će obuhvatiti teorijski rad na literaturi, na osnovu odgovarajućeg broja knjiga, publikacija i časopisa. Prikupljanje sekundarnih izvora podataka, a posebno odgovarajućih relevantnih statističkih internet stranica. Svaki član reprezentativnoga uzorka (načelnici općina) bit će podvrgnut anketiranju. Planirano je anketiranje trideset nepristrasno odabranih i zainteresiranih predstavnika lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini. Upitnik, odnosno instrument provođenja ankete u konkretnom istraživanju, koji će se koristiti u prikupljanju podataka od ispitanika bit će sastavljen od niza pitanja otvorenog i zatvorenog tipa, pitanja sa unaprijed ponuđenim odgovorima na koja će ispitanici ovisno o svojim stavovima i mišljenjima koja se odnose na istraživački temu, izabrati određeni odgovor.

Za mjerenje stavova i mišljenja u anketnom upitniku bit će korištena Likertova mjerna skala, sa pet intenziteta. Ispitanici će iskazivati svoje slaganje odnosno neslaganje sa tvrdnjama

navedenim u anketnom upitniku, gdje su stepeni pravilno raspoređeni i numerirani, i to: 1 = U potpunosti se ne slažem; 2 = Ne slažem se; 3 = Nemam mišljenje; 4 = Slažem se; 5 = U potpunosti se slažem. Na osnovu dobijenih vrijednosti anketnih upitnika izračunat će se aritmetička sredina, korelaciona i regresiona analiza pomoću kojih će se odrediti značaj određenih tvrdnji, kao i njihova jačina, na osnovu čega će se te tvrdnje prihvatiti ili odbaciti.

Za analizu prikupljenih podataka putem anketnog upitnik koristit će se softverski paket IBM SPSS Statistic 21. Faktorska analiza kroz upotrebu analize glavnih komponenti sa varimaks rotacijom koristit će se za potvrđivanje validnosti anketnog upitnika. Cronbahov alfa koeficijent će se koristiti za ispitivanje postojanja unutrašnje konzistentnosti i pouzdanosti prikupljenih podataka. Analizirat ćemo internet-stranice jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini, kako bismo vidjeli u kojoj mjeri sadržaj, funkcionalnost i interaktivnost općinskih internet stranica odgovara potrebama lokalne elektronske uprave. Navedene metode činit će osnovu za provjeru hipoteza od kojih se polazi u radu.



2. INFORMACIONE TEHNOLOGIJE U FUNKCIJI EFIKASNOSTI JAVNE UPRAVE

2.1. Razvoj informacione tehnologije

Tokom zadnjeg desetljeća značajno se izmijenio opći pogled na ulogu informacione tehnologije u poslovanju, sa njezina tradicionalnog funkcionalnog položaja pomoćnog odjela, ka onome što korjenito prožimlje i utiče na temeljnu djelatnost organizacije. Informacione tehnologije su postale strategijski važan resurs. One obezbjeđuju koncentraciju svih informacija koje su važne za kvalitetno odlučivanje (Galbraith, 2012). Delone i McLean 1992) su postavili kategorizaciju uspješnosti informacionih tehnologija na osnovu 180 istraživanja koja se bave uticajem informacionih tehnologija na organizaciju.

Fokus istraživanja iz ove oblasti usmjeren je na mali broj visoko razvijenih zemalja, što svakako ne daje kompletnu i dovoljnu sliku realnog stanja. Slično tome, jedan od zaključaka u referenci (Dasgupta, Agarwal, Ioannidis, Gopalakrishnan 1999) je da su istraživanja koja se bave informacionim tehnologijama pretežno fokusirana na organizacije iz SAD i UK, dok se

zemlje u razvoju zanemaruju u ovim istraživanjima i ne daju se odgovarajući modeli primjene i efekata informacionih tehnologija u slabije razvijenim zemljama. Soja & Cunha (2015), navode da su zemlje u tranziciji primjer manje razvijenih zemalja, a čine oko jedne trećine ukupne svjetske populacije. Samim tim, uloga tranzicionih zemalja postaje sve veća u globalnoj ekonomiji, usljed čega ove zemlje zaslužuju veću pažnju istraživača. Prema Stanimirović, Vintar (2015), primjena informacionih tehnologija i sistema mora uvažiti socio-ekonomske karakteristike i nacionalne specifičnosti pojedinih zemalja. Ovo indirektno ukazuje na vezu informacionih tehnologija i različitih aspekata organizacionog ponašanja, na svim nivoima (individualnom, grupnom i organizacionom).

Jednostavno posmatrano, tehnologija predstavlja najdinamičniji faktor razvoja savremene privrede. Pri tome, najbrže tehnološke promjene javljaju se u sferi informacionih tehnologija. Nove informacione i komunikacijske tehnologije pružaju ogromne mogućnosti za povećanje brzine i kvaliteta komunikacija. U poslovnom smislu, to je veoma značajno zato što preduzeća mogu brzo doći do relevantnih informacija sa tržišta. U savremenom poslovanju, informacija postaje strateški resurs, pa je sasvim logično to što savremena privreda počiva na stvaranju informacija, njihovom posjedovanju i razmjenjivanju (Đorđević, Ćoćkalo, 2004).

Teško je dati tačnu definiciju informacionih tehnologija, ali možemo reći da se pod informacionim tehnologijama podrazumijevaju različiti elementi i vještine za kreiranje, čuvanje i prenošenje informacija u različitim vidovima. Information Technology Association of America (ITTA) definira informacione tehnologije kao proučavanje, projektiranje, razvoj, primjenu, podršku ili upravljanje informacionim sistemima zasnovanim na računarima, posebno softverskih aplikacija i računarskog hardvera (Stankić, 2014). Postoji veliki broj definicija, koje pokušavaju precizno da odrede pojam informacionih tehnologija. Neke od njih su sljedeće: (prema Marčićević, Marošan, 2010)

- Informaciona tehnologija je tehnologija koja se koristi radi skladištenja, obrade i raspodjele informacija naročito uz korištenje računara (Oksfordski rječnik).
- Prema (O'Brien, 1998), informacionu tehnologiju čini hardver, softver, telekomunikacija, upravljanje bazama podataka i druge tehnologije za obradu informacija koje se koriste u automatiziranim informacionim sistemima.
- Informaciona tehnologija predstavlja spoj računarske i komunikacione tehnologije sa ciljem prenosa podataka, zvučnih i video signala (Williams, Sawyer, 2003).

- Informaciona tehnologija je svaki računarski alat koji koriste ljudi da bi radili sa informacijom kako bi podržali potrebe organizacije za informacijom i njenom obradom (Haag, Cummings, McCubbrey, 2004).
- Prema (Marčićević, Marošan, 2010), informaciona tehnologija je skup računarskog i komunikacionog hardvera i softvera, koji se koristi kako bi se zadovoljile potrebe pribavljanja, procesiranja i distribucije informacija.

Kao osnovne komponente informacionih tehnologija Hanić i Krsmanović (2001) navode:

1. Informaciju kao strategijski resurs (uključujući znanje);
2. Kompjuterski zasnovane sisteme;
3. Arhitekturu informacionih tehnologija usklađenu sa organizacijom;
4. Razvoj i rukovanje kompjuterskim aplikacijama;
5. Menadžment upravljanja.

Jedna od inovacija razvoja informaciono komunikacijskih tehnologija internet se smatra pokretačem promjena u društvu i privredi, od prikupljanja informacija preko posjedovanja i primjene znanja do rješavanja pojedinih zadataka i ostvarivanja prednosti, efikasnosti i boljih rezultata. U javnosti se sve više govori o informaciono tehnološkoj industriji i njenom značaju, što je rezultat velikog i eksplozivnog rasta ovog segmenta privrede kako na globalnom nivou tako i kod nas. Vladan Atanasijević (2014) navodi da bi najveći generator potražnje za informaciono tehnološkom infrastrukturom trebala da bude država. Uvođenjem elektronskih servisa, državna administracija postaje efikasnija, optimalnija i prije svega transparentnija, uz direktan podsticaj IT sektoru.

2.2. Primjena informaciono-komunikacijskih tehnologija u javnoj upravi

U posljednje dvije decenije, svjedoci smo revolucionarnog razvoja informaciono-komunikacijskih tehnologija. Razvoj hardvera i softvera je doveo do tehnologije koja je dostupna velikom broju stanovnika svijeta. Stoga su e-pošta, internet i socijalne mreže postale integralni dio naših života (Vicente, M. R., Lopez A. J. 2011). Upravo zato se ICT smatra ključnim akterom u socio-ekonomskoj razvijenosti (Dimelis, S. P., Papaioannou S. K. 2011). Uvođenje i unaprijeđenje informacionih tehnologija u radu javne uprave nužno podrazumijeva odgovarajuća finansijska sredstava, izuzetno preciznu pravnu regulativu (posebno podzakonske propise koji bi bliže uređivali tehničke aspekte primjene, te posebno reguliranu zaštitu podataka i elektronski potpis), političko opredjeljenje, tehničko-tehnološku

podršku (posebno u oblasti sigurnosti sistema, pristupa informacijama i konstantnog prilagođavanja novim dostignućima). Ipak, njeno uvođenje i unaprijeđenje stvaraju višestruko veće koristi, prvenstveno materijalne prirode, ali vode i ka općoj modernizaciji društva, te prevazilaženju neažurnosti javne uprave. Informatizacija javne uprave konkretno znači da građani više neće morati čekati na šalterima raznih organa uprave, da će brže dolaziti do potrebnih dokumenta, davati manje novca za takve usluge, te pritom imati transparentniju javnu upravu.

Tehnologiju čini bilo kakva vrsta opreme ili procesa koju članovi organizacije koriste u obavljanju svojih radnih zadataka. Ta definicija uključuje staromodne alate poput kovačevog nakovanja, nove i inovativne poput virtualne stvarnosti. Informacijska tehnologija uključuje tehnologiju poput kompjutera i telekomunikacijskih uređaja koji se upotrebljavaju za korištenje informacija u obavljanju radnih zadataka (Samuel.C. C. S., Trevis C. 2008). Upotreba ICT, a posebno interneta, transformirala je način života ljudi u posljednjih dvadesetak godina. Nove tehnologije su unijele promjene u svakodnevni društveni i profesionalni život ljudi, a mogućnost njihova korištenja smatra se ključnim za lični i društveni napredak. Prema Brownu (2005) u javnoj upravi posljedice uvođenja i korištenja informacionih tehnologija ogledaju se u četiri glavne dimenzije: (1) usluge se orijentiraju prvenstveno na građane (izbjegavanje birokratske zaokupljenosti procedurama, ali i opsjednutosti rezultatima); (2) informacija dobija značaj javnog resursa; (3) razvijaju se nove vještine zaposlenih u javnoj upravi (ali i građana koji koriste njezine usluge); (4) mrežne strukture, timski rad, te trajna virtualna povezanost kako unutar same upravne organizacije tako i otvaranjem informacionih kanala prema okolini organizacije utiče na „ublažavanje“ strukturne hijerarhičnosti i posljedično dovodi do kvalitativno drugačijih radnih uslova i radnih odnosa.

Nekoliko studija Evropske unije iz 2005. godine pokazuju da usluge e-uprave zaista pružaju konkretne koristi građanima, privatnom sektoru i samoj upravi u državama Evropske unije, posebno u smislu uštede vremena i povećane fleksibilnosti. Procjenjuje se da samo *online* prijave poreza na prihod donose evropskim građanima uštedu od sedam miliona sati godišnje, dok bi potencijalna opća dostupnost i korištenje e-usluga uštedilo više od 100 miliona sati godišnje.

Ideja e-uprave i njene praktične implikacije našle su svoje mjesto u obje savremene doktrine javne uprave.[8] Doktrina novog javnog menadžmenta, izvorno nastala 80-ih godina u tradiciji anglosaksonskih zemalja i podržana od strane nekih međunarodnih organizacija (MMF, Svjetska banka, OUN, EU), ističe potrebu uvođenja tržišnih kriterija u funkcioniranje javne uprave kako bi se postigle tri osnovne vrijednosti: efikasnost, ekonomičnost i efektivnost (3E), te na taj način poboljšalo funkcioniranje i kvalitet javne uprave. Princip efikasnosti zahtijeva ostvarivanje maksimuma rezultata iz raspoloživih resursa, odnosno uspostavu najboljeg odnosa između iskorištenih resursa i ostvarenih rezultata. Princip ekonomičnosti zahtijeva postizanje odgovarajućeg nivoa kvaliteta i obima rezultata, a uz minimiziranje troškova korištenih resursa. Princip efektivnosti zahtijeva ostvarivanje postavljenih ciljeva (Šego, M. Trninić, B. Ibrahimović, F. 2012). Sa druge strane, koncept dobre vladavine propagiran 90-ih godina od strane Evropske unije i Organizacije Ujedinjenih nacija i dr. prvenstveno kao reakcija na nedostatke novog javnog menadžmenta, stavlja težište na ulogu građana u demokratskom procesu i demokratsku osnovu javne uprave, te kao osnovne vrijednosti ističe otvorenost javne uprave, učešće građana, vladavinu prava, orijentaciju na konsenzus, pravičnost i uključivost, odgovornost, efikasnost javnih politika. Tako se sa aspekta novog javnog menadžmenta e-uprava može smatrati dragocjenim sredstvom za ubrzanje i olakšavanje upravnog djelovanja, te postizanje triju e-vrijednosti, dok s aspekta dobre vladavine ona omogućava otvorenost, jača odgovornost i efikasnost, te potiče učešće građana. Slično tome, navodi se da se e-uprava zasniva na sva tri moderna koncepta javne uprave: naglasku na bolju tehnologiju, menadžerskim konceptima, te konceptu vladavine (Brown, 2005).

2.3. Javna uprava

Javna uprava se može definirati kao sistem organa, organizacija i tijela i međuzavisan skup nadležnosti, poslova i zadataka, specifično povezan i vođen sa ciljem primjene pravnih normi, organizacionih instrumenata, metoda upravljanja, procesa i procedura radi ispunjenja mandata izabrane vlasti, Skupštine i njene Vlade. Njene osnovne funkcije su uslužna, regulativna, organizaciona i izvršna. Javna uprava predstavlja izuzetno važno područje savremene političke, pravne i ekonomske misli. Moderna, napredna i ekonomski prestižna društva, sa razvijenim demokratskim standardima kontinuirano rade na uspostavljanju novih standarda i procedura. Sve ove epohalne i djelotvorne promjene dodatno su podstaknute općim

[8] Vidjeti opširnije o upravnim doktrinama Koprić, 2004.

trendovima evropeizacije i globalizacije ekonomskog, političkog, pravnog, društvenog, tehnološkog i kulturološkog konteksta. Javna uprava je skup upravnih organizacija koje obuhvataju javne poslove. Javni su poslovi oni koji se obavljaju u interesu lokalne, regionalne ili nacionalne političke zajednice, te su kao takvi određeni propisom državnog, regionalnog ili lokalnog karaktera. Političke zajednice su zajednice stanovnika određene prostorno, interesno i organizacijski. One imaju određen prostorni opseg tako da se razlikuju lokalne, regionalne i nacionalne političke zajednice. Javni poslovi tih zajednica nazivaju se lokalnim, regionalnim i državnim (javnim) poslovima (Koprić, I. 2014). Prema Ugovoru o osnivanju Evropske zajednice iz Amsterdama 1999.[9] godine, javne usluge (nazivaju se i „uslugama od javnog interesa") su označene kao upravne djelatnosti općeg interesa, uspostavljene od strane javne uprave, za koju su one odgovorne čak i onda kada je njihovo upravljanje preneseno na javnog ili privatnog operatera. Međutim, možemo ih podijeliti na zdravstvene usluge (komunikacija sa ljekarima, dijagnostika, terapija, bolnička njega, itd.), obrazovanje (školovanje), visoko obrazovanje (univerziteti i visoke škole, instituti, biblioteke), socijalne usluge (briga o djeci, nemoćnima, penzionerima, bolesnima), komunalne usluge (odvoz smeća, energija u kućama), javno informiranje (npr. televizijski javni servis), osiguranje (policija, vatrogasci, vojska) administrativne usluge (usluge upravnog i sudskog postupka kroz koji građani ostvaruju prava ili ispunjavaju obaveze), itd. Javne usluge nisu isključivo vezane uz javne službe, javna preduzeća ili ustanove. Javne usluge usmjerene su ka ostvarenju javne koristi, nezavisno od toga ko ih isporučuje: javni, privatni ili volonterski sektor. Javna uprava se smatra važnom varijablom društvenog razvoja, društvene uspješnosti, svojevrsni je društveni kapital. Država se poistovjećuje s određenim područjem, organiziranim odnosima, grupacijama usmjerenim prema nekom cilju (Pusić, E. 2002.) Država upravnom djelatnošću djeluje na potrebe društva i kao takva dominira različitim interesima, varira odnosima i normama. Kako rastu potrebe društva tako raste i opseg djelatnosti javne uprave. Što je državni aparat veći teže je njime upravljati iz jednog centra, te se situacija sve više mijenja. Sudaraju se državne i lokalne razine, razmatra se pitanje centralizacije i decentralizacije poslova i zadaća u javnoj upravi.

[9] Ugovor iz Amsterdama potpisan je 2. oktobra 1997., a stupio je na snagu 1. maja 1999. Ugovorom iz Amsterdama izvršene su izmjene i dopune odredbi Ugovora o Evropskoj uniji (1992/1993.) i Ugovora o Evropskoj zajednici. Cilj Ugovora iz Amsterdama bio je stvaranje političkih i institucionalnih preduslova kako bi se Evropska unija mogla suočiti sa izazovima kao što su: globalizacija ekonomije i njen uticaj na zapošljavanje, borba protiv terorizma, međunarodnog kriminala i trgovine drogama, problemi vezani za okoliš te izazovi petog kruga proširenja. Najznačajniji rezultati Ugovora iz Amsterdama odnose se na jačanje uloge Evropskog parlamenta u zakonodavnom procesu i proširenje oblasti u kojima se odlučuje postupkom saodlučivanja, povećanje broja oblasti u kojima se odlučuje kvalificiranom većinom, jačanje uloge Suda pravde Evropskih zajednica u oblasti osnovnih ljudskih prava i oblastima koje se odnose na unutrašnju sigurnost, jačanje uloge Evropskog revizorskog suda, Ekonomskog i socijalnog odbora i Odbora regija, povećanje uloge zakonodavnih institucija država članica na evropskom nivou, te uvođenje mogućnosti pojačane saradnje država članica.

Javna uprava dobiva od političkih-državnih tijela ovlasti za zadovoljenje općih interesa, pa se može reći da je zajednički nazivnik javne uprave bez obzira na organizacijske razine, interes građana, odnosno korisnika usluga javne uprave (Katoni, D. 2007). Sve veća upotreba metoda rada i savremenih informacijskih tehnologija, kao i razvoj društvenih odnosa pridonose promjenama organizacije rada. Danas se posebno usmjeravamo na potrebu za novim organizacijskim oblicima u području upravnog procesa. Upravljanje se posmatra kao dio upravnog sistema, a cijeli se upravni sistem posmatra kao organizacijski proces u kojem su skupine ljudi međusobno povezane tako da su među njima podijeljeni radni zadaci usmjereni prema zajedničkim ciljevima (Pusić, E. 2002).

Javna uprava u Bosni i Hercegovini se ogleda u direktnom provođenju zakona i donošenju propisa za njihovo provođenje, te obavljanju upravnog i inspekcijskog nadzora, kao i drugih upravnih i stručnih poslova. Tijela javne uprave u Bosni i Hercegovini obavljaju poslove javne uprave. Javna uprava predstavlja jedan od osnovnih elemenata vršenja funkcije javne vlasti. Shodno tome, ona predstavlja i najsveobuhvatniju javnu djelatnost, čiji je položaj određen vezom sa drugim državnim tijelima, državnim agencijama i organizacijama (Lugavić, 2020).

Šehrić (2017) navodi da su promjene u ustavnom i pravnom sistemu Bosne i Hercegovine devedesetih godina 20. vijeka dovele do promjena u položaju i ulozi javne uprave. Naime, Ustav Bosne i Hercegovine prihvatajući savremene pravno-političke principe organizacije vlasti u velikoj mjeri je modificirao položaj javne uprave u odnosu na raniji period. U skladu sa ustavnim uređenjem u Bosni i Hercegovini postoje tri odvojena i potpuno nezavisna političko-teritorijalna nivoa organizacije javne uprave, i to: nivo Bosne i Hercegovine, nivo entiteta (Federacije Bosne i Hercegovine i Republike Srpske) i nivo Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine. Ukoliko se ovakvoj organizaciji doda i fragmentirana struktura organa uprave na svim političko-teritorijalnim nivoima Federacije Bosne i Hercegovine dobija se veoma kompleksna sistemska cjelina sa mnoštvom organizacionih oblika, raznih organa i organizacija koji obavljaju upravne poslove i zadatke (Šehrić, 2017).

2.3.1. Javna uprava i lokalna samouprava

Lokalna samouprava u Bosni i Hercegovini, regulirana je na različite načine, kako na entitetskom nivou, tako i na nivou kantona koji imaju vlastite zakone o lokalnoj samoupravi. Glavni oblik organizacije lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini je općina. Stoga, može

se reći da jedinice lokalne samouprave predstavljaju samostalne jedinice u izvršenju svojih zakonom propisanih zadataka i ovlaštenja (Lugavić, 2020). Šehrić (2017) navodi da je Republika Srpska usvojila strategiju razvoja lokalne samouprave za period od 2017. do 2021. godine, dok na nivou države i entiteta Federacija Bosne i Hercegovine ne postoji usvojena strategija decentralizacije. Nadležnosti općina u Republici Srpskoj definirane su u okviru oblasti obrazovanja, komunalne policije, socijalne pomoći i lokalnih puteva, gdje su uključene i pripadajuće zakonom propisane finansijske obaveze, dok u Federaciji Bosne i Hercegovine većina ovih obaveza je u nadležnosti kantona. Ustavom je definirano da se nadležnosti kantonalnih vlasti mogu zakonom prenijeti na gradove i općine, kada se u obzir uzima princip supsidijarnosti, postojanje kapaciteta općina da mogu efikasno i efektivno realizirati prenesene ovlasti kao i dodjela odgovarajućih finansijskih sredstava za njihovu realizaciju. Od 79 načelnika u Federaciji Bosne i Hercegovine samo su 2 žene izabrane za načelnice, dok je u Republici Srpskoj od 64 načelnika njih 5 su žene (Šehrić, 2017).

Petrović (1963) ističe da diskusiju o značenju pojma javne uprave u našoj teoriji oslikavaju sljedeće karakteristike:

a) Pojam javne uprave ne predstavlja pojam relativno novijeg datuma. Prva razmatranja ovog problema se javljaju tek nakon 1956. godine;
b) Javna uprava nema polemički karakter. Naime, autori nisu nastojali diskutirati o ispravnosti mišljenja i stavova drugih autora, nego su samo predstavljali svoje viđenje i svoje stavove o ovom problemu;
c) U prošlosti se pokušavalo doći do zajedničke definicije javne uprave koja bi bila prihvaćena od strane svih autora, međutim ti napori do danas nisu urodili plodom.

Petrović (1963) navodi da pojam javna uprava ima nezahvalnu stranu da se koristi u raznovrsnim situacijama, te da objašnjava različite aktivnosti. Ovakav pristup izveden je iz tvorbe javne uprave od dva pojma "javno" i "uprava" koji imaju više značenja. Zato postoji veliki broj različitih kombinacija, a shodno tome i veliki broj različitih značenja termina javna uprava. Iz prethodno navedenog može se reći da je od ključnog značaja pojašnjenje značenja koje se ima u vidu kada se koristi pojam javna uprava.

Davitkovski i dr. (2011) navode da javna uprava ne *obuhvata samo organe državne uprave nego i organe jedinica lokalne samouprave, ustanove i institucije (javne službe), privatne institucije na koje su prenesena javna ovlaštenja, nevladin sektor u okviru vršenja javne*

djelatnosti, odnosno cijela javna uprava. Isti autori navode da javna uprava sa organizacijskog (formalnog) aspekta obuhvata sljedeće (Davitkovski i dr., 2011):

1) *Državnu upravu* – ministarstva, organe u sastavu, upravne organizacije;
2) *Lokalnu samoupravu* – načelnik/gradonačelnik, općinsko/gradsko vijeće (općine/grada);
3) *Javne ustanove* – ustanove obrazovanja, zdravstva, kulture;
4) *Fondove* – zdravstveni, penzioni, za puteve;
5) *Javna preduzeća*;
6) *Privredna društva sa javnim ovlaštenjima*;
7) *Nevladine organizacije sa javnim ovlaštenjima*.

Koprić i dr. (2018) određuju javnu upravu kao "*skup upravnih organizacija koje obavljaju javne poslove"*. Oni dalje definiraju javne poslove "*kao poslove koji se realiziraju u interesu lokalne, regionalne ili državne političke zajednice, i mogu biti određeni propisom državnog, regionalnog ili lokalnog karaktera*". U savremeno doba, važno mjesto u teoriji i praksi javne uprave zauzimaju i upravne organizacije. Upravne organizacije pored javnih poslova koje obavljaju, razlikuju se od drugih vrsta organizacija posebno po pravnom položaju državnih službenika u obavljanju službenih zadataka. Koprić i dr. (2018) ističu da moderna javna uprava u Evropi nastaje tokom 17. i 18. vijeka. Oni ističu da se kao najvažnije tendencije koje utiču na razvoj javne uprave javljaju: rast društvene gustoće, intenziviranje podjele rada, rast količine informacija, širenje kruga legitimnih interesa, te povećanje dobara kojima se disponira određeno društvo. Autori akceptiraju Pusićevu analizu tendencija u razvoju uprave, i to: (Koprić i dr., 2018)

1) porast uprave;
2) diferencijaciju uprave;
3) profesionalizaciju uprave;
4) ograničenje prinude u upravi;
5) informatizaciju uprave.

U knjizi „Upravna znanost" autori Koprić i dr. (2018) ističu značaj lokalne i regionalne samouprave, te navode pet ključnih koncepcija o ulozi lokalnih jedinica, i to: *koncept upravne decentralizacije, koncept političke decentralizacije, načelo i koncept supsidijarnosti i solidarnosti, te anarhistično-marksistička koncepcija komune*. Oni također navode i osnovne prednosti lokalne samouprave, i to: *efikasnije upravljanje ukupnim javnim troškovima;*

unapređenje kvalitete javnih usluga; onemogućavanje koncentracije političke moći; intenzivnija participacija građana u donošenju javnih političkih odluka od značaja za njih; pomoć u lokalizaciji političkih konflikata; rasterećenje tenzija u međunacionalnim odnosima; priprema i osposobljavanje političara za učešće u političkim procesima na državnom nivou. Kada je riječ o ključnim aspektima regionalne samouprave autori ističu da se do sada izdefiniralo pet ključnih uloga jedinica lokalne samouprave, i to: *politička, upravna, ekonomska, ekološka i socijalna*. Koprić i dr. (2018) navode da u Evropi postoje četiri osnovna historijska modela lokalne samouprave: *švedski, engleski, njemački i francuski*. U novije vrijeme dolazi do sve veće harmonizacije lokalne samouprave u Evropi, međutim i dalje su vidljive različitosti među lokalnim samoupravama. To je vidljivo prije svega u razlikama u lokalnim finansijama, veličini lokalnih jedinica, teritorijalnoj organizaciji i načinu unutrašnje organizacije (Koprić i dr. 2018).

Pravo na lokalnu samoupravu predstavlja temelj u osiguranju najviših standarda ljudskih prava i sloboda. Organiziranje i funkcioniranje lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini još uvijek nailazi na određena nerazumijevanja i poteškoće. Jedinice lokalne samouprave su nivoi vlasti koji su najbliži građanima (Jahić i Ljubojević, 2003).

Evropska povelja o lokalnoj samoupravi predstavlja osnove lokalne i regionalne samouprave u Evropi. Ovu Povelju Bosna i Hercegovina je ratificirala 12.07.2002. godine, čime je *lokalna samouprava određena kao pravo i osposobljenost lokalnih organa vlasti da, u granicama zakona, uređuju i rukovode znatnim dijelom javnih poslova, na osnovu vlastite odgovornosti i u interesu lokalnog stanovništva* (Jahić i Ljubojević, 2003).

Jahić i Ljubojević (2003) ističu da stanje lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini nije na zadovoljavajućem nivou, te da je to posljedica neusklađenosti zakona Bosne i Hercegovine sa standardima Evropske povelje o lokalnoj samoupravi, kao i jakih trendova centralizacije vlasti, posebno u oblasti fiskalne politike, što ima negativne posljedice na mogućnost lokalnih organa vlasti da zadovolje potrebe i zahtjeve lokalnog stanovništva (Jahić i Ljubojević, 2003).

Temelji Evropske povelje o lokalnoj samoupravi koji definiraju izvore prihoda jedinica lokalne samouprave proporcionalno njima povjerenih poslova, nisu ni približno primjenjeni u važećem zakonskom okviru Bosne i Hercegovine, što znači da izvori finansiranja nisu primjereni dužnostima koje lokalnim vlastima propisuju entitetski ustavi i zakoni. U tom kontekstu ne iznenađuje podatak da od ukupno prikupljenih javnih prihoda u Bosni i Hercegovini, manje od 10% pripada jedinicama lokalne samouprave i to oko 8% u FBiH i oko

24% u RS, ali kada se ti iznosi umanje za iznose kredita koje su uzeli entiteski nivoi vlasti, a koji se ne distribuiraju na lokalne nivoe onda je taj iznos još manji, što znači da je većina javnih prihoda koncentrirana u budžetima viših nivoa vlasti (Jahić i Ljubojević, 2003). Isti autori ističu problem nedostatka komunikacije između različitih nivoa vlasti, posebno u procedurama kreiranja i donošenja zakona i drugih propisa centralne vlasti koji ih se direktno tiču. Efikasan sistem lokalne demokracije i poštivanje principa lokalne samouprave podrazumijeva učešće lokalnih zajednica u planiranju unutrašnje politike i u pripremi zakona koji se odnose na njihove ovlasti (Jahić i Ljubojević, 2003).

Shodno prethodno navedenom ustavna i zakonska reforma lokalne samouprave u BiH se nameće kao imperativ bez kojeg nije moguće nastaviti započete pozitivne trendove uspostave i razvoja lokalne demokracije i razvoja građanskog društva na lokalnom nivou. Ukoliko bi došlo do očekivane reforme lokalne samouprave ona bi trebala biti usaglašena sa postojećim standardima postavljenim u Evropskoj povelji o lokalnoj samoupravi, što bi osiguralo decentralizaciju vlasti i fiskalnu politiku, te osposobilo lokalne organe vlasti da upravljaju i rukovode javnim poslovima, kreiraju poresku politiku, ubiru prihode i samostalno finansiraju svoje djelatnosti (Jahić i Ljubojević, 2003).

2.3.2. Organizacija javne uprave u Bosni i Hercegovini

Obezbijediti osnovne funkcije javne uprave danas više nije dovoljno, s obzirom na to da građani i privredni subjekti pored toga očekuju i adekvatan ekonomski i društveni rast i razvoj. U cilju osiguranja ekonomskog i društvenog rasta i razvoja u Bosni i Hercegovini, javna uprava se mora transformirati (reformirati). Već više od dvije decenije Bosna i Hercegovina uz pomoć i nadzor međunarodne zajednica nastoji izgraditi snažno društvo i snažnu državu. Međutim, činjenica je da bosanskohercegovačko društvo i javna uprava uvijek počiva na prilično nestabilnim institucionalnim i političkim osnovama. Kompleksno ustavno i institucionalno uređenje Bosne i Hercegovine predstavlja pogodno tlo za korupciju. Nepostojanje kolaboracije različitih nivoa vlasti, pa i na istom nivou vlasti dovodi do neusklađenosti politika i sprečava koherentnost djelovanja javne uprave. Neusklađenosti zakonskih okvira, dovode do činjenice da različiti nivoi vlasti primjenjuju različite zakone o državnoj službi, dok se vremenom usvajaju izmjene i dopune ovih zakona, bez ponovo, prethodnih usklađivanja na istom nivou vlasti ili sa višim nivoima vlasti (Evropska komisija, 2015). Dakle, ambijent u kome javna uprava Bosne i Hercegovine provodi zakonom

propisane obaveze često dovode do neefektivnosti i neefikasnosti u radu organa i službi javne uprave (Kuljanović, 2017; Lugavić, 2020).

Prilikom određivanja državno-pravne organizacije Ustav Bosne i Hercegovine ne spominje upravu kao poseban oblik državne vlasti, već je konceptualno postavlja kao dio izvršne vlasti zanemarujući pri tome da izvršna vlast (šef države i vlada) počiva i svoju moć crpi upravo iz sistema javne uprave (Kunić, 2010).

Šehrić (2017) navodi da se odnos uprave i zakonodavne vlasti zasniva na pravima i dužnostima određenim Ustavom, zakonima i drugim općim aktima. Na nivou institucija Bosne i Hercegovine ministarstva i upravne organizacije odgovorne su Parlamentarnoj skupštini za zakonito, efikasno i profesionalno vršenje nadležnosti. Zakonom o upravi Bosne i Hercegovine[10] utvrđena je obaveza organa uprave da na zahtjev Parlamentarne skupštine podnose izvještaje o svom radu, o stanju u oblastima za koje su osnovane, o izvršavanju zakona i provođenju politike, te da pripremaju prijedloge zakona i drugih propisa (Šehrić, 2017; Lugavić, 2020).[11]

Šehrić (2017) ističe da Zakon o upravi Federacije Bosne i Hercegovine[12] i Zakon o republičkoj upravi Republike Srpske[13] određuju da se na nivou entiteta mogu razmatrati: a) odnos federalnih organa uprave prema Parlamentu Federacije Bosne i Hercegovine i b) odnos republičkih organa uprave prema Narodnoj skupštini Republike Srpske. Kada je u pitanju Brčko Distrikt Bosne i Hercegovine, odnos organa javne uprave prema Skupštini Brčko Distrikta određen je članom 41. Zakona o javnoj upravi Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine[14], a zasniva se na dužnosti davanja odgovora na sva pitanja u vezi s izvršavanjem zakona iz oblasti njihove nadležnosti, kao i o stanju i problemima u oblastima za koje su ti organi osnovani.

Nosioci izvršne vlasti na nivou institucija Bosne i Hercegovine su Vijeće i Predsjedništvo Bosne i Hercegovine kao kolektivni šef države. Članom 91. Zakona o organizaciji organa

[10] "Službeni glasnik Bosne i Hercegovine", broj: 32/02, 102/09 i 72/17.
[11] Član 27. Zakona o upravi Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik Bosne i Hercegovine", broj: 32/02, 102/09 i 72/17.)
[12] Vidi članove 32. i 33. Zakona o upravi Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine", br. 28/97).
[13] Vidi član 102. Zakona o republičkoj upravi Republike Srpske („Službene novine Republike Srpske", br. 118/08, 11/09, 74/10, 86/10, 24/12, 121/12, 15/16, 57/16 i 31/18).
[14] Zakona o javnoj upravi Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine", br. 19/07, 02/08, 43/08, 09/13 i 48/16).

uprave FBiH[15] definirani su odnosi između federalnih organa uprave i upravnih organizacija prema izvršno-političkim organima Federacije Bosne i Hercegovine, u cilju provođenja zakona i drugih propisa od strane organa uprave i upravnih organizacija, a u skladu sa Ustavom i zakonom koji utvrde organi izvršne vlasti. Za ove odnose posebno je značajno određenje člana 97. Zakona o organizaciji organa uprave FBiH, koji daje mogućnost premijeru FBiH ili njegovom zamjeniku, premijeru kantona odnosno gradonačelniku/općinskom načelniku da pokrenu postupak za utvrđivanje zakonitosti podzakonskih propisa i općih akata rukovodilaca organa uprave ili rukovodilaca samostalnih uprava i samostalnih upravnih organizacija pred Ustavnim sudom Federacije Bosne i Hercegovine (Šehrić, 2017; Lugavić, 2020).

Studija u vidu socio-ekonomskih pokazatelja po općinama u FBiH za 2018. godinu je urađena i publicirana od strane Zavoda za 2018. godinu u kojoj su evidentirani sljedeći nivoi razvijenosti općina u FBiH (Federalni zavod za programiranje razvoja, 2018):

1) Prvi nivo (najrazvijenije općine) sa indeksom razvijenosti i imaju sljedeće općine: Sarajevo Centar, Novo Sarajevo, Stari Grad, Ilidža, Mostar, Novi Grad.
2) U drugi nivo razvijenosti sa indeksom razvijenosti II spadaju općine: Čitluk, Vogošća, Goražde, Široki Brijeg, Tuzla, Doboj Jug, Trnovo, Bihać, Tešanj, Grude.
3) U treću grupu razvijenosti općina sa indeksom razvijenosti III spadaju: Banovići, Hadžići, Vitez, Zenica, Neum, Visoko, Kakanj, Ilijaš, Kreševo, Gračanica, Breza, Lukavac, Konjic, Travnik, Jablanica, Posušje, Ljubuški, Kupres, Novi Travnik, Kiseljak, Usora, Čapljina, Donji Vakuf, Živinice, Orašje, Gradačac, Bugojno, Maglaj, Busovača, Žepče, Fojnica, Doboj Istok, Livno, Jajce, Srebrenik, Gornji Vakuf.
4) U četvrtu grupu sa indeksom razvijenosti IV spadaju: Stolac, Zavidovići, Kladanj, Tomislavgrad, Olovo, Bosanski Petrovac, Bosanska Krupa, Odžak, Kalesija, Sanski Most, Vareš, Cazin, Prozor, Velika Kladuša, Ključ.
5) U petu grupu najnerazvijenijih općina sa indeksom razvijenosti V spadaju sljedeće općine: Glamoč, Drvar, Ravno, Domaljevac, Šamac, Pale, Foča, Bužim, Teočak, Čelić, Sapna, Bosansko Grahovo i Dobretići.

Analizirajući stanje u oblasti javne uprave na području Federacije Bosne i Hercegovine kroz analizu dostupne literature, posebno sa aspekta raslojenosti nivoa vlasti i nivoa javnih uprava

[15]Zakon o organizaciji organa uprave FBiH („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine, broj: 35/05)

nameću se četiri ključna problema ili četiri ključna pristupa rješavanju tih problema, koje su posebno analitično obradili Brosio i dr. (2018), a koji se odnose na:

1) Vertikalnu raspodjelu sredstava;
2) Horizontalnu raspodjelu prihoda;
3) Podjelu nadležnosti;
4) Reformu javne uprave.

Podjela nadležnosti, uslovljena je ustavnim uređenjem Federacije Bosne i Hercegovine (Ustav FBiH, 1994) koji daje nadležnosti federalnoj vladi i kantonima/županijama, dok su nadležnosti općina i gradova određene Zakonom o principima lokalne samouprave iz 2007. godine, gdje član 10. Zakona daje mogućnost višim nivoima vlasti da delegiraju neke nadležnosti JLS, pod uslovom da se za te delegirane nadležnosti obavezno obezbijede sredstva potrebna za njihovo efikasno izvršavanje. Sredstva su dužni da obezbijede oni nivoi vlasti koji su delegirali određene nadležnosti JLS. Analizirajući stanje u ovoj oblasti može se reći da se ova aktivnost realizira samo djelimično, odnosno realizira se na način da viši nivoi vlasti (federalni i kantonalni/županijski) često za delegirane nadležnosti JLS ne obezbijede adekvatna finansijska sredstva za njihovo efikasno izvršenje. Brosio i dr. (2018) tvrde da 29% općina i gradova vjeruje da sa zajedničkim nadležnostima odgovornost obično pada na njih, čak i kada ne dobiju finansijska sredstva za to. Daljom analizom ovog problema došlo se do momenta kada se sa sigurnošću mogu definirati ili odrediti tri kategorije pitanja koje uveliko usložnjavaju aktivnosti na pružanju javnih usluga, a to su: *zajedničke i preklapajuće nadležnosti* (dovode do konfuzije po pitanju definiranja krajnje odgovornog organa za pružanje date javne usluge, primjer je pitanje prostornog plana, izbor komunalnih deponija, itd.), preklapanje nadležnosti ili zajednička nadležnost mogu uzrokovati *formiranje obaveza za koje viši nivoi vlasti nisu obezbijedili adekvatna finansijska sredstva* za efikasno izvršenje te zajedničke obaveze, te neefikasne i iscjepkane raspodjele odgovornosti (kao što su na primjer zdravstvo i policija kao usluge koje bi trebale da budu pružane na širem geografskom području i od strane državnih vlasti) (Brosio i dr., 2018; Lugavić, 2020).

2.3.3. Nova javna uprava

Reformom javne uprave omogućuje se efikasna provedba zakona i stvara transparentna, građanima orijentirana, racionalna, profesionalna, efektivna i efikasna javna uprava. Takva javna uprava sastavni je dio efikasnog poslovnog okruženja. Jedan od ključnih elemenata

reforme vezan je uz promjenu shvatanja uloge i zadataka službenika, a posebno u jedinicama lokalne samouprave. Zbog toga je potrebno raditi na stvaranju moderne javne uprave koja će raditi na ostvarenju sljedećih ciljeva:

- Povećanje efikasnosti i efektivnosti u sistemu javne uprave;
- Povećanje nivoa kvalitete upravnih usluga;
- Viši nivo otvorenosti i pristupačnosti organa uprave;
- Jačanje vladavine prava;
- Jačanje socijalne osjetljivosti u javnoj upravi i u odnosu prema građanima;
- Poštovanje etičkih načela u javnoj upravi i iskorjenjivanje korupcije;
- Upotreba moderne informaciono komunikacijske tehnologije (Koprić, I. 2014).

Kettl (2005) identificira šest ključnih dimenzija bitnih za provođenje reformi:

- Produktivnost: kako postići više usluga za isti iznos novca;
- Tržišni mehanizam: kako osigurati uvođenje struktura i procesa iz privatnog sektora u javni sektor;
- Orijentacija prema korisnicima: osigurati kvalitetan odnos sa građanima kroz dvosmjernu komunikaciju i saradnju;
- Decentralizacija: za povećanje efikasnosti i odgovornosti neophodno je osigurati da se proces donošenja odluka i pružanja usluga spusti na nivo koji je najbliži korisniku;
- Politike: unaprijeđenje procesa izrade i evaluacije politika;
- Odgovornost: kako povećati sposobnost realizacije onoga što je obećano i uvođenje odgovornosti prema građanima umjesto prema višim nivoima vlasti.

Prema Bađun, M. preporuke za razvoj javne uprave su:

- Jačanje vladavine prava – o jačanju vladavine prava ovisi uspjeh svih ostalih reformi.
- Depolitizacija javne uprave – prvi potez u reformi javne uprave trebala bi biti njezina depolitizacija, što se postiže zapošljavanjem na temelju sposobnosti (obrazovanja i provjere znanja), a ne na osnovu političkih veza.
- Otvaranje prema građanima – intenzivno uključenje građana u rad javne uprave bit će teško i dugotrajno. Građani se trebaju osjećati ovlašćenima da primaju informacije o radu javne uprave, a civilno se društvo mora razviti u jak kontrolni mehanizam rada javne uprave i biti njen saradnik.

- Povećanje motiviranosti državnih službenika – veliku ulogu u poboljšanju rada javne uprave ima motivacija zaposlenih.
- Dodatni kriteriji za napredovanje u javnoj upravi – napredovanje ne smije biti bazirano samo na godinama radnog iskustva već i uspješnosti u radu, za što je nužno stalno praćenje i ocjenjivanje zaposlenih. Kao dodatni poticaj moguće je uvesti selektivno povećanje plata, a ne da one rastu po automatizmu.
- Suzbijanje korupcije – potrebno je poticati intenzivniji napredak na tom području, a poželjno je rezultate učiniti što vidljivijima javnosti.
- Razvijanje nove kulture među državnim službenicima – među zaposlenima u javnoj upravi potrebno je uspostaviti nove vrijednosti i stajališta – razviti novu kulturu. Državni službenici trebaju biti što više usmjereni prema građanima i postizanju rezultata, što se može postići i poticajima koji nisu vezani za platu kao što su javna priznanja ili nagrade. Potrebno je stalno provoditi istraživanje mišljenja građana o radu javne uprave.
- Obrazovanje – potrebno je kontinuirano obrazovanje i dodatne edukacije zaposlenih u javnoj upravi, jer ljudi su odlučujući faktor kvaliteta javne uprave.
- Kvalitetniji rad funkcionera – kvalitet rada funkcionera treba biti komplementarni element javnoj upravi, jer javna uprava može biti dobra samo onoliko koliko su dobri političari i ciljevi koje oni postavljaju. Kako bi se taj kvalitet poboljšao, presudan je pritisak javnosti koja mora zahtijevati da političari zastupaju njene interese. Potrebno im je omogućiti dodatno obrazovanje, kakvo npr. prolaze ministri u Velikoj Britaniji. Ako ništa drugo, mora se stvoriti okruženje visokokvalificiranih pomoćnika.
- Debirokratizacija – debirokratizaciji se može pridonijeti npr. uvođenjem različitih cjenovnika za iste usluge, ovisno o brzini kojom se one obavljaju. Osim toga, bilo bi dobro kada bi svi obrasci bili lako razumljivi građanima i kada bi se putem interneta mogao obaviti određeni dio upravnih formalnosti.
- Praćenje kvaliteta e-uprave – kako bi se mogao kontinuirano pratiti kvalitet e-uprave potrebno je još dosta raditi na podizanju kvaliteta pokazatelja e-uprave.

2.3.4. Općenito o savremenoj javnoj upravi

Imajući u vidu da savremene društvene potrebe zahtijevaju znatno brži odgovor i reakciju, da informiranost podrazumijeva savremene metode planiranja i mjerenja, a dostupnost,

efikasnost i kvalitet usluge osnovu legitimiteta savremene državne uprave, uvođenje informacionih tehnologija, širenje njihove primjene i kontinuirano preispitivanja efekata i mogućnosti u radu javne uprave predstavljaju osnovna pitanja njenog proučavanja, sve u sklopu izgradnje novog javnog menadžmenta (Golić, D. Matijašević Obradović, J. 2014*)*. Savremena javna uprava obuhvata mnogobrojne aktivnosti i nesumljivo predstavlja važan dio administrativnog upravljanja državom. Njene funkcije ne samo da postaju brojnije, već i sve složenije i teže, što je posljedica brzih društvenih promjena ne samo upravljanja državom već i privredom i javnim službama. Ako bi se htjele izdvojiti njene ključne funkcije, svakako da javna uprava pridonosi efikasnoj državi i služi građanima u skladu sa javnim interesom i općim dobrom. Savremena javna uprava pokriva raznovrsne djelatnosti, počevši od vođenja javnih poslova, čija je svrha zadovoljavanje javnih interesa, u okviru kojih javna uprava obavlja niz pravnih i materijalnih aktivnosti. Priprema zakone i druge propise, donosi pravne akte koji mogu imati pojedinačni i opći karakter (zavisno da li se tiču pojedinačnih ili općih slučajeva i interesa), pruža javne usluge koje se tiču zaštite sigurnosti države, lica i imovine (vojska i policija), pruža socijalne i kulturne usluge (zdravstvo, školstvo, socijalna zaštita, kultura i dr.), te ekonomske i finansijske usluge (snabdijevanje energijom, prijevoz, finansije i dr.), opslužuje i priprema akte za vladu, te vrši administrativne poslove za parlament i sudove (Kunić, 2009.) Savremena javna uprava postaje sve složenija i djeluje u sve kompleksnijem i dinamičnijem okruženju. Nacionalne javne uprave karakterizira sve veći broj novih zadaća, funkcija, ciljeva, subjekata, organizacija i aranžmana s drugim sektorima (privatnim, građanskim i nevladinim) narasla razina znanja i vještina, mogućnosti i kompetencija javnih službenika nužna je za pružanje kvalitetne javne usluge građanima, firmama, zajednici i društvu u cjelini (Lozina, D. Klarić, M. 2012). Dobra uprava predstavlja noviju upravnu doktrinu koja se počinje razvijati tokom devedesetih godina prošlog vijeka. Ona predstavlja zaokret u odnosu na doktrinu „Novog javnog menadžmenta“ (NPM)[16], koja je posebno bila popularna tokom osamdesetih godina prošlog vijeka. Upravne reforme inspirirane novim

[16] Novi javni menadžment je upravljačka filozofija koju koriste vlade od 80-ih godina kako bi modernizirali javni sektor. Novi javni menadžment je širok i vrlo kompleksan termin koji se koristi za opis niza reformi javnog sektora širom svijeta od 80-ih godina. Na osnovu javnog izbora i menadžerskih škola mišljenja, novi javni menadžment nastoji poboljšati efikasnost javnog sektora i kontrolu koju vlada ima nad javnim sektorom. Glavna hipoteza u valu reforme novog javnog menadžmenta je da će veća tržišna orijentacija u javnom sektoru dovesti do veće troškovne efikasnosti vlada bez negativnih posljedica na druge ciljeve ili razmatranja. Novi javni menadžment za cilj ima transformaciju rigidnog, hijerarhijskog, birokratskog tradicionalnog modela javne uprave u fleksibilniji i više tržišno orijentiran oblik javnog menadžmenta. Šta više, javnom i privatnom sektoru daje novu ulogu, a posebno putem privatizacije javne uprave. To uključuje decentralizirano i fleksibilno donošenje odluka, smanjenje hijerarhijskih kontrola i sposobne menadžere u javnom sektoru. Ključne osobine novog javnog menadžmenta su: menadžerstvo, konkurencija, ugovaranje, mjerenje i ocjena uspješnosti, nove informacione i komunikacijske tehnologije, saradnički rad i konzumerizam.

javnim menadžmentom trebale su dovesti do smanjenja javnog sektora, reduciranja socijalne države i smanjenja uprave općenito. Posebno se to odnosilo na one djelatnosti koje se obavljaju u režimu javne službe. Dobra uprava pristupa javnom upravljanju na taj način da pokušava izgraditi najbolju praksu i standarde postupanja, u koje bi bila ugrađena temeljna načela na kojima bi se ona kao doktrina trebala temeljiti. Ti bi standardi i praksa bili drugačiji od onih standarda i prakse koja je prisutna u doktrini novog javnog menadžmenta, jer su i ciljevi ove doktrine drugačiji. Iako se i ovdje očekuje veća efektivnost i efikasnost u radu uprave, „dobru upravu“ kao upravnu doktrinu karakteriziraju i drugi elementi koji su ključni za njezinu provedbu, poput većeg stepena demokratizacije u radu političkih i upravnih institucija, većoj otvorenosti u radu uprave, kao i većoj transparentnosti u odvijanju političkih upravnih procesa, važnoj ulozi koju ima participacija građana u političkim i upravnim procesima, te snažnijem angažmanu organizacija civilnog društva u procesu javnog upravljanja (Lozina, D. Klarić, M. 2012).

Savremena javna uprava raspolaže sa ogromnom količinom podataka koji se vremenom povećavaju. Procesiranje tih podataka, transformacija podataka u informacije i znanje predstavlja značajni razvojni potencijal svakog organa uprave. Dobar dio zaposlenih u javnoj upravi nisu zadovoljni zbog prodora i posljedica implementacije novih tehnologija. Razmišljaju da će prelaskom na mrežne tehnologije njihova radna mjesta biti ugrožena ili jednostavno nestati. Kad se organ uprave smanjuje, određena radna mjesta se gube. Ako se organ uprave oslanja na spoljnje saradnike, radna mjesta se pomiču. Obično, cilj nije uklanjanje radnih mjesta već izmještanje odgovornosti na vanjske specijaliste. Da bi se organi uprave natjerali na brze reakcije, u tome moraju učestvovati svi zaposleni i stalno nuditi nova rješenja (Mirjanić-Gluvić, N. Radivojević, M. 2016.)

2.3.5. Savremene koncepcije u odnosima javne uprave i građana

Ubrzana urbanizacija zahtjeva sve veću odgovornost za vlastiti razvoj, a sami građani sve više učestvuju u radu lokalne samouprave. Svjetski trendovi sugeriraju prevladavanje države od aparata vlasti u nositelja javnih ovlaštenja, službi i kultura. Javna uprava postaje most prema građanima, mjesto izražavanja njihovih interesa i inicijativa postaje mjesto stvaranja zajednice (Katoni, D. 2007).

Organi uprave djeluju u složenom društvenom okruženju zbog mnoštva subjekata sa kojima imaju neposredni kontakt. Odnos sa građanima na poseban način dolazi do izražaja u

jedinicama lokalne samouprave s obzirom na specifičnu ulogu lokalne samouprave. U njezinoj je osnovi orijentacija na građane i uspostavljanje takvog oblika organizacije lokalnih institucija demokratskih političkih procesa koji građanima trebaju omogućiti učešće i istovremeno ih potaknuti na učešće u tim procesima. Organi uprave i jedinice lokalne samouprave velikim su dijelom usmjereni na pružanje različitih javnih usluga građanima i privrednim subjektima. U tu kategoriju spadaju poslovi poput vođenja službenih evidencija, izdavanja potvrda, uvjerenja, raznih dozvola i drugih dokumenata o kojima organi uprave vode službene evidencije. U jedinicama lokalne samouprave interesantni su podaci o predškolskim ustanovama, školama, centrima za socijalni rad i drugim sličnim organizacijama. Građane se na drugačiji način nastoji uključiti u procese upravljanja i donošenja javnih odluka. Nastoji im se dati značajnija i ponešto ozbiljnija, a ne samo deklarativna uloga u procesu javnog odlučivanja. Pri tome se ističe kako je umjesto uobičajenih modela koji uglavnom stavljaju naglasak na najobičniji proces razmjene informacija potrebno razviti proces aktivnije obrade, tj. procesiranja informacija s obje strane (Lukensmeyer, Torres, 2006). Tako, naprimjer, nekoliko studija OECD-a o uključivanju građana u proces oblikovanja javne politike razlikuje četiri nivoa uključivanja javnosti:

1. *Informiranje* je izrazito jednosmjeran proces u kojem javna uprava određene informacije od javnog značenja čini dostupne građanima. U tom procesu njezina uloga može biti aktivna u tom smislu što preduzima sistemske aktivnosti putem kojih te informacije distribuira građanima ili pak nešto pasivnija u situaciji kada su građani odgovorni da sami dođu do informacije koju im javna uprava čini dostupnom (internet, brošure, itd.).
2. *Konsultiranje* je dvosmjeran proces u kojem javna uprava daje mogućnost da građani komentiraju, odnosno na drugi način iznesu svoje stavove o konkretnom javnom problemu. Na taj način uprava dolazi do informacija o stanovištvu koje može iskoristiti za poboljšanje javnih politika.
3. *Participacija* podrazumijeva niz metoda i tehnika putem kojih su građani aktivno uključeni u proces oblikovanja javnih politika od samog početka i imaju veću i značajniju ulogu od najobičnijeg komentiranja određenih javnih politika. Na taj se način realizira mogućnost unaprijeđenja sadržaja javne politike, jača uzajamno povjerenje, osnažuje legitimitet konkretnih odluka i olakšava njihova provedba.
4. *Saradnja* je najviši stepen uključivanja javnosti u proces oblikovanja javnih odluka. Sadržaj određene javne politike u potpunosti se otvara javnosti koja ima mogućnost znatnog uticaja na njen sadržaj. „Saradnja eksplicitno prepoznaje da će uspjeh javne

politike nastati kada ciljne grupe, stručnjaci, službenici u upravi i javnost dijele ovlaštenja u oblikovanju i provedbi javne politike“ (Lukensmeyer, Torres, 2006). Riječ je, dakle, o kontinuiranoj saradnji na prevladavanju razlika u pogledu određenog javnog problema i poboljšanju javne politike.[17]

2.4. Uloga lokalnih administracija i ICT

Lokalna uprava je, prema Radivojeviću i dr. (2012) tip decentralizacije u kome njena tijela nisu postavljena od viših nivoa vlasti nego su neposredno birani od strane građana. Ali i onda, kada tijela lokalne uprave vrše određene poslove, koji su preneseni u njenu nadležnosti po ovlaštenju i pod nadzorom državnih tijela, i tada djeluju autonomno, s tim da način izvršavanja tog ovlaštenja prilagode svojim uslovima. Stepen razvijenosti lokalne uprave predstavlja ujedno i pokazatelj razvijenosti demokratije svakog društva, jer se u lokalnim zajednicama građanima normativno, ali i stvarno, pruža mogućnost da neposredno utiču na uslove svoje egzistencije, ostvarujući svoje ekonomske, socijalne, kulturne i druge interese i potrebe. Vršenje lokalne vlasti čini bit lokalne uprave. Lokalna vlast ima dvije komponente: vršenje vlasti posredstvom izabranih tijela i vršenje vlasti neposrednom participacijom građana. Prema Kopriću (2017), lokalni nivo je osnovni nivo uprave, onaj na kome se ostvaruju glavne svrhe radi kojih teritorijalna uprava postoji. Lokalna uprava nadgleda i provodi upravljanje svih upravljačkih procesa na lokalnom nivou, u i izvan i extranet aplikacija kako bi opremile državne službenike odgovarajućim softverskim rješenjima s ciljem ostvarenja integracije i reforme uprave. *Online* prisustvo je faktor koji povećava kvalitet usluga, ubrzavanja dostave i dostupnost informacija građanima, poslovnim subjektima i nevladinim organizacijama, a što je omogućeno usvajanjem ICT s ciljem modernizacije i refome javne uprave. Lokalna e-uprava mora promovirati promjene kroz omogućavanje građana da pristupe podacima kojima lokalna javna uprava raspolaže. Lokalna uprava mora omogućiti dobijanje svih potrebnih usluga građanima 24 sata dnevno tokom cijele godine. Lokalna e-uprava posjeduje mogućnost da pomogne lokalnim javnim upravama da unaprijede postojeće usluge i učine ih dostupnijima, lakšim za upotrebu i troškovno efikasnijima. Iz prethodno navedenog, vidljiva je obaveza lokalnih administracija da dizajniraju svoje usluge na najpristupačniji, najekonomičniji i nediskriminatoran način, te da sarađuju sa ostalim javnim, privatnim i nevladinim sektorima kako bi obezbijedili da lokalne usluge budu izgrađene oko potreba građana, a ne potreba dostave usluga. Kada se javne

[17] Detaljnije: OECD, 2004: 23, 24; Lukensmeyer, Torres, 2006.

usluge budu susretale sa temeljitim promjenama, tehnologija i digitalni alati kao i različiti pristupi će biti od glavnog značaja za ostvarenje ciljeva. Za gradove i općine, te njihove partnere, ovi alati mogu obezbijediti:

- Bolje razumijevanje lokalnih potreba i interakcije sa javnom upravom, omogućujući upravljanje resursima, planiranje i usmjeravanje u pravcu ostvarenja najboljih rezultata;
- Efektivnije upravljanje zahtjevima, na primjer, omogućavanje upotrebe modela samousluga i omogućavanje davanja direktnih pravnih savjeta kao i pružanje pomoći putem društvenih mreža;
- Pouzdanija, brža i preciznija procedura, ponavljanje zadataka – koja će omogućiti upotrebu skupih i profesionalnih ekspertiza samo za ciljane slučajeve koji trebaju procjenu ili za nove i neočekivane situacije;
- Brži pristup i razmjena podataka između gradova i općina i drugih nivoa vlasti, korisnika usluga i partnerskih organizacija, izbjegavajući na taj način potrebu za stalnim prikupljanjem istih informacija, te stvaranja ušteda u vremenu potrebnim za pretraživanje i prikupljanje informacija;
- Nove načine rada koji mogu pomiriti ciljeve obezbjeđenja bolje kvalitete iskustva korisnika uz istovremeno smanjenje troškova (Lugavić, 2017).

2.5. Moguće opasnosti i prepreke u pokušajima informatizacije javne uprave

Prema Tepšić, M. (2016) prilikom uvođenja e-uprave javlja se više prepreka, a neke se i prepliću:

- Nasljeđe organizacija, teškoće mijenjanja interne strukture javne uprave neophodne za uspješnu e-upravu;
- Nedovoljno jasna vizija na vrhu i neadekvatno prenošenje te vizije na sve nivoe javne uprave;
- Nedostatak političke volje uz nedostatak znanja i stručnosti, mnoštvo političara posebno lokalnog nivoa koji nisu voljni da žrtvuju svoje karijere i pozicije zbog e-uprave;
- Zakonske i druge prepreke i organizaciona nekompatibilnost;
- Neodgovarajuća kultura i etička svijest o potrebama javne uprave;

- Nedostatak tehnologije i nasljeđe tehnološke neoperabilnosti;
- Nedostatak obučenih kadrova;
- Nedostatak marketinga za e-upravu;
- Nedostatak volje za učenjem i unaprijeđenjem znanja;
- Ignoriranje potreba korisnika.

Pored navedenih prepreka, upotreba informacionih tehnologija vuče sa sobom i izvjesne rizike, pa se pojavljuju novi oblici zloupotrebe informacionih tehnologija. Neki od njih su: zloupotreba elektronske pošte, zloupotreba interneta, otkrivanje povjerljivih podataka, neovlašćeno korištenje baza podataka, prevare u e-nabavkama, manipulacije sa softverskom zaštitom informacionih i kompjuterskih sistema, prevare pri konkurentskom učešću na tenderima, manipulacije sa e-plaćanjem, presretanje narudžbi, manipulacije sa elektronskim porukama, prevare u naručivanju roba ili usluga, spamovi, manipulacije pri elektronskom glasanju i prebrojavanju glasova, ugrožavanje njegove tajnosti (Dragulić, M. Drakulić, P. 2003). Također je veoma važna i privatnost, koja podrazumijeva tajnost svih podataka, počevši od ličnih podataka građana, poslovnih transakcija, pa do nekih vladinih informacija. Vjerovatno najveći izazov za javnu upravu su pitanja privatnosti i sigurnosti podataka, odnosno odgovarajuća zaštita podataka o ličnosti. Savremena informaciona tehnologija omogućava veoma lak pristup, obradu i povezivanje velikog broja ličnih i finansijskih podataka, što može prouzrokovati i ugrožavanje ljudskih prava i sloboda. Privatnost podataka štiti se dobro isplaniranim postupcima, jednostavnim procedurama i pravnim okvirom koji istovremeno podržava i slobodan pristup informacijama i zaštitu podataka. Zbog toga je potrebno da uprava preuzme odgovornost za veliku količinu ličnih informacija i da garantira za njihovu sigurnost, jačajući povjerenje korisnika (Tepšić, M. 2016).

2.6. Informaciono društvo

Irska Komisija za informaciono društvo pod terminom informaciono društvo podrazumijeva povećani uticaj ICT u savremenom društvu (Bannister & Remenyi, 2003). Prema Bannister i Remenyi, informaciono društvo je ono društvo u kome upotreba ICT ima važnu ulogu u kreiranju ambijenta u kome ljudi žive, rade, odmaraju se, značajno utičući na mnogobrojne životne aspekte. U informacionom društvu fokus se pomjera na inovativnu produkciju i konzumiranje informacija u cilju poboljšanja kvaliteta života pojedinaca.

Rai i Lal (2000) navode da je informaciono društvo ono društvo u kome se informacije intenzivno koriste kao aspekt ekonomskog, društvenog, kulturnog i političkog života. Informaciono društvo proističe iz dva povezana oblika razvoja: prvog, dugoročnog ekonomskog razvoja i drugog, tehnološkog razvoja. U dugoročnom ekonomskom razvoju izvor ekonomske snage se mijenja, prelazeći iz primarnog sektora (poljoprivrede, šumarstva, rudarstva) najprije u rastući sekundarni sektor (zanatstvo i industrija), a zatim iz njega u tercijarni sektor (sektor usluga) koji se ubrzano širi i postaje značajan činilac bruto domaćeg proizvoda (UNESCO, 1998). Industrijsko društvo, koje je prethodilo informacionom društvu, imalo je niz zajedničkih osnovnih karakteristika u većini zemalja širom svijeta, bez obzira na pojedinačne razlike proistekle iz različitih razvojnih i kulturnih pretpostavki. To se isto može reći i za informaciono društvo. Globalno posmatrano, zajedničke osnovne karakteristike informacionog društva su:

- Bazirano je na obradi informacija i generacijama znanja koje nastaju razvojem mikroprocesora i informacionih tehnologija.
- Organizovano je u mreže.
- Sve osnovne aktivnosti u društvu odvijaju se uz podršku telekomunikacione infrastrukture i računarskih mreža, globalno i u realnom vremenu.
- Dolazi do promjene organizacionih formi društveno-tehnološke strukture. Umjesto vertikalnih, nedovoljno fleksibilnih formi upravljanja koje nisu pogodne za nove, globalne operativne modele, sve više se razvijaju novi oblici upravljanja na osnovama novih, moćnih izvršnih kapaciteta (Castels & Himanen, 2004).

U planu i2010 – Evropsko informaciono društvo za rast i zapošljavanje[18], koji obuhvata strategiju EU za razvoj informacionog društva i medija od 2005. do 2010. godine promovira se pozitivni doprinos koji upotreba ICT u jednom informacionom društvu vrši na privredu, društvo i lični kvalitet života svakog pojedinca. Razvoj informacionog društva u BiH je vezan za 3 strateška dokumenta koje je usvojilo Vijeće ministara Bosne i Hercegovine na 69.

[18] „i2010: Evropsko informaciono društvo 2010“ je strategija koju je Evropska komisija objavila 2005. godine. Cilj strategije je promocija rasta i zapošljavanje u sektorima povezanim s informacionim društvom. i2010 ima tri prioriteta djelovanja: stvaranje otvorenog i konkurentnog tržišta za informaciono društvo i medijske usluge; promoviranje inovacija i ulaganja u istraživanje informacionih i komunikacionih tehnologija; stvaranje evropskog informacionog društva koje će se zasnivati na uključivanju i podsticanju bolje javne usluge i kvaliteta života. i2010 je prva inicijativa Evropske komisije koja je usvojena u skladu s Lisabonskom strategijom za rast i zaposlenost (2005).

sjednici, 2004. godine: "Politički, strateški i akcioni plan razvoja informacionog društva u Bosni i Hercegovini".

Ova tri dokumenta sadrže: smjernice i načela, strategiju i mehanizme, te prioritete i aktivnosti za stalan i održiv razvoj društva Bosne i Hercegovine zasnovan na znanju i korištenju informaciono komunikacijske tehnologije. Politika informatizacije bh. društva sadrži zakone, propise i druge podzakonske akte koji su doneseni u svrhu procesa izgradnje i razvoja informacionog društva.

Dokument stavlja akcenat na pet osnovnih razvojnih stubova:

- Pravnu infrastrukturu;
- e-obrazovanje;
- e-uprava;
- ICT infrastrukturu;
- ICT industriju.

Implementacija strategije je propisana Akcionim planom za razvoj informacionog društva u Bosni i Hercegovini. Akcioni plan obuhvata sljedeće:

- Strateški multidisciplinarni program – smatra se bitnim za razvoj informacionog društva;
- Razvojni program - uspostavlja se radi jačanja i razvoja ICT-a;
- Razvojni program usmjeren na postizanje specifičnih ciljeva ili proizvoda – od šireg je značaja za informatizaciju društva (e-ID);
- Razni pilot projekti - namijenjeni za provođenje konkretnih i specifičnih rješenja kroz evolucijski razvoj (npr: eksperimentalno uvođenje e-obrazovanja).

Pravna infrastruktura predstavlja prvi dio Akcionog plana u implementaciji "Strategije za informacioni razvoj društva u Bosni i Hercegovini". Podijeljena je u tri skupine aktivnosti:

- Zakon o e-poslovanju;
- Zakon o e-obrazovanju i e-upravi;
- Zakon o ICT infrastrukturi i ICT industriji.

Od dvadeset i šest zakona koji su predloženi Akcionim planom tek nekolicina njih je usvojena. Većina predloženih zakona je oborena prilikom glasanja u skupštinama. S obzirom na to da mnoge reforme u Bosni i Hercegovni na putu ka EU ne idu jednostavno i bez opstrukcija, tako ni ovaj podatak ne treba biti iznenađujući, s obzirom na to da je Ustavna

struktura u BiH veoma složena, te potpisivanje sporazuma na državnom nivou ne podrazumijeva brzo i efikasno provođenje istog na nižim nivoima vlasti. Razvojni program telekomunikacija, Zakon o elektronskom komuniciranju, je usvojen na državnom nivou u novembru 2002. godine.

Naredni zakoni i pravilnici su usvojeni samo na nivou Republike Srpske:

- Pravilnik o mjerama i postupcima za korištenje i zaštitu elektronskog potpisa i naprednog elektronskog potpisa i sredstva za pravljenje elektronskog potpisa;
- Pravilnik o sistemu certifikacije i obaveznog osiguranja usluge ovlaštenih firmi koje će pružati navedene usluge;
- Pravilnik o tehničkim pravilima i uslovima za povezivanje sistema za certifikaciju elektronskog potpisa;
- Pravilnik o registraciji ovlaštenja davatelja usluga koji će voditi računa o elektronskom potpisu;
- Pravilnik o čuvanju evidencije elektronskog potpisa od strane davatelja usluga;
- Zakon o elektronskim dokumentima.

Politika softvera je usvojena na državnom nivou od strane Vijeća ministara, ali još se čeka na dopunskih deset dokumenta koji su još uvijek u pripremi. Mora se istaći da mnogi zakoni koji su postojali prije usvajanja Akcionog plana zahtijevaju izmjene i dopune kako bi se prilagodili ICT sektoru i ICT industriji.

Navest ćemo samo neke od primjera:

- Zakon o standardizaciji Bosne i Hercegovine (Sl. list BiH br. 19/01);
- Zakon o industrijskom vlasništvu Bosne i Hercegovine (Sl. list BiH br. 03/02);
- Zakon o slobodi pristupa informacijama Bosne i Hercegovine (Sl. list BiH br. 28/00);
- Zakon o osnivanju Instituta za standarde, mjeriteljstvo i intelektualno vlasništvo BiH (Sl. list BiH br. 19/01);
- Zakon o telekomunikacijama (Sl. list BiH br. 10/99);
- Zakon o zaštiti potrošača BiH (Sl. list BiH br. 17/02);
- Zakon o industrijskom vlasništvu u BiH (Sl. list BiH br. 3/02);
- Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima u BiH (Sl. list BiH br. 7/02).

Iako je Ustavna struktura BiH složena, to ne može biti opravdanje za veliki neuspjeh u provođenju prioriteta. Razlog broj jedan je neformiranje Državne agencije za informatizaciju.

Zakon o Agenciji za informatizaciju BiH je suspendovan dva puta na temelju parlamentarne procedure u Domu naroda. Bitno je napomenuti da je ovo bila obaveza Vijeća ministara od 2002. godine, kada je Bosna i Hercegovina postala potpisnik regionalnog programa “e-Agenda za jugoistočnu Evropu”. Zabrinjavajući podatak je taj da je Bosna i Hercegovina jedina zemlja u Evropi bez Državne agencije, Ministarstva ili posebnog tijela koje bi bilo zaduženo za razvoj informacionog društva, te podsticanje masovnog korištenja ICT. Pored svih navedenih činjenica, unutar Bosne i Hercegovine se javlja i veoma nizak stepen koordinacije između ministarstava, što u konačnici daje tehnički lošije i skuplje ICT.

Program e-uprave „Akcioni plan razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine” je definirao sljedeće projekte i inicijative:

- Osiguranje zakonodavnog okvira za razvoj e-uprave;
- Rekonstrukcija Uprave;
- Promocija uvođenja e-uprave;
- Formiranje tijela/službi zaduženih za informatizaciju i realizaciju Strategije razvoja informacionog društva u BiH i identificiranje lica nosilaca odgovornosti za informatizaciju u organima Uprave;
- Formiranje Foruma za razvoj e-uprave;
- Formiranje Asocijacije e-općina;
- Analiza mogućnosti i preporuke za primjenu otvorenog softvera;
- Razvoj i definiranje metodologije za razvoj aplikacija i sistema u javnoj Upravi;
- Razvoj metodologije za upravljanje informaciono-komunikacijskim projektima u javnoj Upravi;
- Identificiranje, sistematiziranje i donošenje standarda potrebnih za razvoj informacionog društva u BiH;
- Osposobljavanje i obrazovanje zaposlenih;
- Projektiranje komunikacione infrastrukture u javnom sektoru BiH;
- Implementacija projekta komunikacione infrastrukture u javnom sektoru BiH;
- Definiranje koncepta i standarda za informatičku međuoperativnost u javnom sektoru BiH;
- Implementacija pilot-projekta za verificiranje i operacionaliziranje koncepta međuoperativnosti;
- Osnivanje Foruma za informatičku međuoperativnost;
- Upotreba servera za razmjenu podataka – državni Gateway server;

- Upravljanje elektronskim zapisima;
- Definiranje procedura i uslova pristupa i korištenja podataka iz osnovnih evidencija;
- Izdavanje ličnih i saobraćajnih dokumenata – *online*;
- Izdavanje dokumenata o promjeni prebivališta – *online*;
- Formiranje registra boravišnih dozvola za strance, viza i evidencija ulaza i izlaza u BiH – *online*;
- Harmoniziranje i integriranje parcijalnih evidencija u zajednički registar podataka;
- Evidencija poreskih obveznika – *online*;
- Evidencija carinskih deklaracija – *online*;
- Usaglašavanje sigurnosne strategije u organizacionim jedinicama uprave;
- Definiranje i razvoj jedinstvenog sistema autentifikacije i autorizacije;
- Identificiranje zajedničkih funkcija Uprave;
- Upotreba e-pošte u javnoj upravi;
- Implementiranje EDMS (Sistem upravljanja elektronskim dokumentima) i Workflow sistema;
- Implementiranje e-nabavke u javnoj Upravi;
- Definiranje statističkih parametara i indikatora razvoja e-uprave;
- Automatiziranje (*online*) podnošenje podataka statističkim institucijama;
- Praćenje razvoja e-uprave;
- Formiranje baze građana – Matična služba općina (rođeni, vjenčani, umrli i knjiga državljana) – *online*;
- Formiranje katastra zemljišta i nekretnina – *online*;
- Uspostavljanje informacionog sistema za kadrovske i pravne poslove;
- Izrada aplikacija za građevinske dozvole – *online*;
- Izrada aplikacija za traženje posla – *online*;
- Izdavanje socijalnih povlastica i socijalnih doprinosa za zaposlene;
- Izdavanje dozvola vezanih za okoliš – *online*;
- Uspostavljanje informacionog sistema za inspekcijske poslove;
- Formiranje registra pravnih lica;
- Formiranje registra domaćih životinja;
- Izrada internet-stranica – sve općine na internetu;
- Izrada jedinstvenog državnog internet portala.

Od navedenih, njih nešto manje od 50% je ili kompletirano ili je u procesu realiziranja. Naredna lista daje pregled aktivnosti koje su ili realizirane ili su u fazi implementacije:

- Osiguranje zakonodavnog okvira za razvoj e-uprave;
- Rekonstrukcija uprave (kroz Ured koordinatora za reformu javne uprave);
- Promocija uvođenja e-uprave (kroz Ured koordinatora za reformu javne uprave);
- Formiranje tijela/službi zaduženih za informatizaciju i realizaciju Strategije i identificiranje lica nosilaca odgovornosti za informatizaciju u organima uprave;
- Razvoj i definiranje metodologije za razvoj aplikacija i sistema u javnoj upravi;
- Osposobljavanje i obrazovanje zaposlenih;
- Projektiranje komunikacione infrastrukture u javnom sektoru BiH;
- Implementacija projekta komunikacione infrastrukture u javnom sektoru BiH;
- Formiranje Registra boravišnih dozvola za strance, viza i evidencija ulaza i izlaza iz BiH;
- Evidencija poreskih obveznika – *online*;
- Evidencija carinskih deklaracija – *online*;
- Kreiranje sigurnosne strategije u organizacionim jedinicama uprave;
- Upotreba e-pošte u javnoj upravi;
- Implementacija EDMS i Workflow sistema;
- Implementacija e-nabavke u javnoj upravi;
- Praćenje razvoja e-uprave (kroz Ured koordinatora za reformu javne uprave);
- Formiranje baze građana – Matična služba općina (rođeni, vjenčani, umrli i knjiga državljana) – *online*;
- Formiranje katastra zemljišta i nekretnina – *online*;
- Uspostavljanje informacionog sistema za kadrovske i pravne poslove;
- Izrada aplikacija za traženje posla – *online*;
- Formiranje registra pravnih lica;
- Formiranje registra domaćih životinja;
- Izrada jedinstvenog državnog internet-portala.

Nabrojat ćemo ministarstva, agencije i direkcije koje se bave razvojem i promocijom informacionog društva:

- Vijeće ministara BiH;
- Ured koordinatora za reformu javne uprave;

- Regulatorna agencija za komunikacije;
- Ministarstvo komunikacija i transporta;
- Ministarstvo civilnih poslova;
- Direkcija za EU integracije;
- Agencija za ravnopravnost spolova;
- Federalni zavod za planiranje razvoja;
- Agencija za informaciono društvo Republike Srpske;
- Entitetske Vlade i Vlada Brčko Distrikta.

2.6.1. Inicijative i strategija razvoja informacionog društva

Digitalna revolucija promijenila je način proizvodnje dobara i obezbjeđivanja usluga, transformirala gotovo sve industrijske grane, kreirala širok spektar novih proizvoda, usluga i poslova i kreirala novo životno okruženje u obliku informacionog društva koje će olakšati svakodnevni život ljudi. Tako je nova ekonomija koja se bazira na novim tehnologijama donijela niz kvalitativnih i kvantitativnih promjena koje su transformirale ne samo strukturu, funkcionalnost i pravila u ekonomiji, već i način života ljudi, uvođenjem novog načela, tzv. načela "kvaliteta života". Veliki broj država u svijetu započeo je projekat e-društva u cilju stvaranja digitalno pismenog društva u kojem bi svakog svog građanina, poslovni sistem i državnu instituciju približili digitalnom dobu i koje bi zarad toga, bilo spremno da finansira i razvija nove ideje, obezbjeđujući tako svojim građanima prednosti koje donosi informaciono društvo. Ovakvi projekti predviđaju razvoj e-uprave kao modernog načina realizacije javnih usluga i približavanja državne uprave građanima i privredi; e-obrazovanja kao oblika prilagođavanja obrazovnih sistema potrebama privrede koja mora bazirati na znanju i digitalnoj kulturi; e-zdravstva koje uvodi IT u zdravstvene usluge i omogućava dostupnost zdravstvenih digitalnih informacija građanima i zdravstvenim radnicima; e-poslovanja kroz stimulaciju reorganiziranja poslovnih procesa korištenjem digitalnih tehnologija, a posebno kroz digitalizaciju malih i srednjih preduzeća. Stepen tehnoloških promjena koje karakteriziraju današnju svjetsku privredu, kao i sve veći stepen korišćenja ICT dovele su do promjena u ekonomskom okruženju primoravajući i poslovne sisteme na promjene (Đorđević, 2012). Veliki broj zemalja u svijetu započeo je veoma rano i već nekoliko godina razvija projekte koji su usmjereni na razvoj informacionog društva. Zemlje Evropske unije su još 1999. godine započele projekat e-Evrope, koji je vremenom unaprijeđivan i dorađivan. Ovaj projekat bazirao se na nekoliko ključnih akcionih tačaka. Osim širokopojasnog pristupa koji

bi omogućio brz pristup internetu po niskim cijenama, akcioni plan je obuhvatio i e-uključivanje koje bi obezbijedilo dostupnost informacionog društava najvećem dijelu stanovništva bez obzira na geografske i socijalne razlike, kao i razvoj savremenog načina realizacije javnih i zdravstvenih usluga, prilagođavanje obrazovnih sistema potrebama savremenog društva i prilagođavanje poslovnih sistema savremenim uslovima poslovanja i zahtjevima poslovnog okruženja (Đorđević, 2012).

Napredak i brzi porast upotrebe ICT izaziva neizbježne promjene u svim aspektima društvenog života i ekonomije, od poslovanja, preko obrazovanja do korištenja javnih servisa i slobodnog vremena. Ovaj kompleksan proces uvođenja promjena u sve aktivnosti jednog društva, nazvan tranzicija ka informacionom društvu, predstavlja jednu globalnu društvenu pojavu koja se dešava istovremeno u svim zemljama svijeta, bez obzira na nivo razvijenosti, stepen bogatstva ili politički sistem. Koordinacija i usklađenost cijele svjetske zajednice u procesima tranzicije ka informacionom društvu je preduslov njene uspješnosti. Ona se odnosi kako na donošenje novih standarda i zakona koji omogućavaju masovnu primjenu elektronskih transakcija, tako i na prevazilaženje razlika između visoko razvijenih zemalja i zemalja u razvoju.[19]

Brojne nacionalne ekonomije usvojile su osnovne koncepte digitalne ekonomije, prepoznavajući ICT kao glavni faktor uticaja na ekonomski razvoj i inovativnost. Sopstvenim ekonomskim strategijama i primjenom digitalnih tehnologija u svim aspektima društva, kao i promjenama koje su ovom primjenom nastale, ove zemlje su omogućile razvoj informacionog društva sa tendencijom njegovog daljeg usmjeravanja ka iskorištavanju potencijala ICT za povećavanje efikasnosti rada, ekonomski rast, veću zaposlenost i podizanje kvaliteta života građana. Kako bi dalje osnažila rast informacionog društva, Evropska komisija je 2005. godine lansirala petogodišnju strategiju „Evropsko informaciono društvo 2010“ (i2010), ističući tri prioriteta: stvaranje otvorenog i konkurentnog tržišta za informaciono društvo i medijske usluge u EU; utvrđivanje mjera za veća ulaganja u istraživanja ICT kako bi se ostvarila veća dobit; promoviranje sveobuhvatnog evropskog informacionog društva kako bi se prevazišao jaz između „onih koji imaju i onih koji nemaju“. Regionalni plan aktivnosti koji se odnosi na razvoj informacionog društva u jugoistočnoj Evropi „eSEE Agenda+ za razvoj informacionog društva u jugoistočnoj Evropi 2007 – 2012.“ usvojen je 2007. godine u

[19] http://www.investopedia.com/terms/k/knowledge-economy.asp#ixzz1xXJ64HjZ

Sarajevu. Prihvatajući ovaj plan zemlje Zapadnog Balkana prihvatile su preduzimanje konkretnih aktivnosti u oblasti:

- Organizacije i zakonodavstva kroz uspostavljanje institucionalnog okvira i uvođenje novih ili izmjene već postojećih zakonskih okvira za društvo koje bazira na ICT;
- Politika i strategija koje se odnose na infrastrukturu elektronskih komunikacija;
- Promoviranja kojim bi se podstaklo građanstvo i organizacije da koriste i razvijaju informacione tehnologije kroz aktivnosti poput e-uprave, e-zdravstva, e-obrazovanja, ali i oblasti uključivanja svih strana koje mogu da obezbijede pristup i vještine građanima da mogu da žive i rade u novom informacionom društvu ;
- e-ekonomije koja će obezbijediti rast, produktivnost i zapošljavanje.

Prihvatajući inicijative i agende EU koje se odnose na razvoj informacionog društva u zemljama jugoistočne Evrope, zemlje Zapadnog Balkana donijele su sopstvene, nacionalne strategije koje uključuju preporučene prioritete i upustva za razvoj informacionog društva. Osnovu za izgradnju ovih nacionalnih strategija ipak predstavljaju sopstveni potencijali zemalja Zapadnog Balkana odnosno ključni elementi razvoja sopstvenih ICT i informacionog društva. Prioriteti definirani ovim strategijama odnose se na sljedeće oblasti:

- Elektronske komunikacije (otvoren širokopojasni pristup, digitalno emitiranje televizijskog i radio programa, komunikaciona infrastruktura javnog sektora);
- e-uprava, e-zdravstvo, e-pravosuđe (primjena ICT u organima uprave, u sistemu zdravstvene zaštite, u pravosuđu);
- ICT u obrazovanju, nauci i kulturi (akademska računarska mreža, ICT u obrazovanju, istraživanja i inovacije u oblasti ICT, digitalni sadržaji);
- e-trgovina (podsticanje razvoja e-poslovanja i e-trgovine, elektronski računi i elektronsko plaćanje, zaštita potrošača u e-trgovini);
- Poslovni sektor ICT (razvoj ljudski resursa i inovativnih kompanija, zaštita intelektualne svojine softvera i digitalnih sadržaja);
- Informaciona bezbjednost (unaprijeđenje pravnog i institucionalnog okvira za informacionu bezbjednost, borba protiv visokotehnološkog kriminala, naučno-istraživački i razvojni rad u oblasti informacione sigurnosti) (Đorđević, 2012).

Tabela 1: Nacionalne strategije i politike zemalja Zapadnog Balkana

Zemlja	Strategije i politika	Implementacija
Srbija	Strategija razvoja informacionog društva u Republici Srbiji do 2020.	Implementacija strategije praćena je nizom specifičnih strategija: Strategija razvoja širokopojasnog pristupa do 2012., Strategija razvoja elektronske uprave 2009-2013., Strategija naučnog i tehnološkog razvoja 2010-2015., Uredba o programu rada, razvoja i organizacije integriranog zdravstvenog informacionog sistema e-zdravlje.
BiH	Strategija razvoja informacionog društva BiH od 2004. do 2010.	Strategija konceptualno uređuje potrebe i opredjeljenja koja su izražena u Politici razvoja informacionog društva BiH i definira načine njihove realizacije; daje pregled postojećeg stanja i viziju odnosno projekciju novog (željenog) stanja.
Hrvatska	Program e-Hrvatska od 2009. do 2011.	Implementiran veliki broj projekata: e-zdravstvo – Informacioni sistem primarne zdravstvene zaštite i projekat portal Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje koji obezbjeđuje sigurnu elektronsku razmjenu podataka sa subjektima zdravstvenog sistema Republike Hrvatske i mogućnost podnošenja prijava na zdravstveno osiguranje za poslodavce; e-pravosuđe – jedinstveni informacioni sistem za upravljanje sudskim spisima – eSPIS, e-Katastar, Digitalne zemljišne knjige, Sudska praksa Vrhovnog suda, e-Oglasna ploča sudova, sudski registar, e-Portal Ministarstva pravosuđa i Sudijska mreža; e-poreska kao *online* realizacija usluga pravnim i fizičkim licima kojima se obezbjeđuje jednostavna i brza dostava podataka iz poreznih prijava i obrazaca putem interneta, e-carina – projekat „Međusobna povezanost sistema informacionih tehnologija sa carinskim sistemima Evropske unije“ (PHARE 2005) i „Integracija hrvatskog carinskog informacionog sistema sa carinskim informacionim sistemom Evropske unije“ (PHARE 2006); e-kultura – Geografski informacioni sistem koji sadrži tačne i ažurne podatke o zaštićenim oblastima nacionalnih parkova i parkova prirode; portal Ministarstva kulture putem kojeg se realiziraju brojne *online* usluge; digitalizacija arhivske, bibliotekarske i muzejske građe.
Crna Gora	Strategija razvoja informacionog društva od 2009. do 2013.	Strategijom su obuhvaćene oblasti e-obrazovanja, e-registra, e-uprave, e-poslovanja i e-bankarstva, e-zdravstva i oblast razvoja ICT sektora.
BiH/Republika Srpska	Strategija razvoja informacionog društva RS od 2008. do 2013.	Implementacija Strategije praćena je e-Helth strategijom RS, e-Government strategijom RS 2008-2010., Politikom bezbjednosti informacionog sistema Vlade RS, kao i aktivnostima na uvođenju e-servisa u oblasti uprave, javnog sektora, školstva i zdravstva na razvoju domaće IT industrije.
Makedonija	Strategija za razvoj	Implementacija Strategije praćena je Strategijom za

	informacionog društva	razvoj elektronskih komunikacija, Strategijom za e-Vladu 2010-2012., Strategijom za razvoj e-sadržaja 2010-2015., Strategijom za reformu javne administracije Republike Makedonije 2010-2015. i Strategijom za e-uključivanje 2011-2014.; pokrenut je niz značajnih projekata: e-katastar, digitalni certifikati, zdravstveni informacioni sistem, integrirani e-vladin sistem za upravljanje dokumentima, sistem za elektronsko vođenje sjednica vlade, e-sudstvo i dr.

(Izvor: Dr. Gordana Đorđević: "Uticaj informacionog društva na društveno – ekonomski razvoj"; Socioeconomica – The Scientific Journal for Theory and Practice of Socioeconomic Development Vol. 1, N° 2, pp. 188 – 200. December, 2012.)

2.6.2. Informaciono komunikacijske tehnologije i informaciono društvo

Digitalna ekonomija je, u uslovima globalnog tržišta i dinamičnog, turbulentnog i visoko konkurentnog okurženja, postavila pred ogranizacije nove izazove koji su zahtijevali promjenu poslovne politike i strategije razvoja u cilju povećavanja njihove efikasnosti i efektivnosti. Ovi novi zahtjevi, iskazani kroz efikasnost i efektivnost, mogli su se realizirati „potpunim reinženjeringom poslovnih procesa, primjenom novih koncepta marketinga, uvođenjem sistema kvaliteta, primjenom novih metoda i modela u procesu odlučivanja i upravljanja..." (Vujović, 2005). Brojna hardvarska i softverska rješenja podržala su ovakve promjene, omogućavajući poslovnim sistemima realizaciju poslovnih aktivnosti na najoptimalniji mogući način: brzo, efikasno i sigurno. Informacione tehnologije su, u savremenim uslovima poslovanja, postale neophodne tehnologije podrške čija je uloga u realizaciji sve raznovrsnijih funkcionalnih zahtjeva poslovnih modela i njihovih klijenata postala posebno značajna. Savremeno poslovno okruženje zahtijeva integraciju sistema i savremenih IT koje postaju temelji novog načina poslovanja. Za kompanije koje posluju u mrežnom okruženju karakteristično je brže globalno razmišljanje i fleksibilnost u organizaciji, što je značajno unaprijedilo njihovo konkurentsko pozicioniranje u trci za podjelu globalnog tržišta (Đorđević, 2012).

Zahvaljujući ICT, e-poslovanje je u najkraćem mogućem vremenu ponudilo novu platformu za kreiranje konkurentnih prednost, na kojoj je bilo moguće tehnološku prednost transformirati u komercijalnu, a implementirani sistemi poslovanja bazirani na IT dali su najbolje rezultate. Uspješne firme koje su implementirale nove sisteme poslovanja nisu pale u zamku vjerujući da, biti prvi na tržištu, znači dovoljno zagarantiranu trajnu konkurentnu prednost. One su utemeljile jednu od najvažnijih strategija: nije dovoljno samo biti prvi,

neophodno je biti najbolji. Prethodni period naglog rasta e-poslovanja omogućio je mnogima da nauče jednu izuzetno važnu lekciju: „samo integracija starog i novog, kombiniranjem sa naprednijim izvršavanjem operativnosti (koje je mnogo bitnije od same brzine) preokreće tehnološke inovacije u održivu komparativnu prednost“ (Jelassi, Enders, 2005).

Primjena ICT kreirala je savremeno poslovno okruženje u kojem su poslovni sistemi, dizajniranjem novih poslovnih strategija koje su se temeljile na novom strateškom pristupu u realizaciji poslovnih aktivnosti, transformirale poslovanje obezbjeđujući tržišna nadmetanja na novi, brži i bolji način. Kompanije primjenjuju nove metode kreiranja, razvoja i korištenja znanja usmjerene na poslovne uspjehe, promjenu prirode poslovnih uspjeha, povećanje efikasnosti i smanjenje rizika (Jelassi, Enders, 2005). Osim što su nove tehnologije olakšale razvoj proizvoda i usluga, one su obezbijedile pružanje usluga klijentima korištenjem velikog broja raznovrsnih i bolje koordiniranih kanala, optimizirajući razmjene svih učesnika u transakcijama. Rezultati novih oblika poslovanja i transformacije poslovnih sistema jesu novi modeli poslovanja, koji se temelje na mrežama i daju novi ključ za uspješnost u tržišnom nadmetanju i stvaranju bogatstva (Kalakota, et al, 2001).

Tendencije kretanja savremenog društva ukazuju na neophodnost mnogo bržeg i agresivnijeg prihvatanja i razvijanja ICT, ukoliko postoji težnja zemalja ka uključivanju u savremene tokove (Đorđević, 2008). S druge strane, nove tehnologije su nametnule neophodnost članstva u mreži koja je povezala cijelo čovječanstvo i time primorale zajednice na ubrzani razvoj i primjenu ICT ili na potpunu izolaciju i trajni gubitak koraka u odnosu na razvijene zemlje. S obzirom na sve značajniju ulogu ICT kao razvojnog činioca u svjetskoj ekonomiji i društvu, razvoj i primjena ovih tehnologija, upotreba informacija i znanja i porast broja korisnika interneta postaju nužni zadaci svake zemlje koja želi da se razvija ekonomski, politički i kulturno (Đorđević, 2012).

2.6.3. Evropski model razvoja informacionog društva

Još devedesetih godina prošlog vijeka pokrenuto je više akcija od strane najviših tijela EU kako bi se ostvarila pogodna klima za veliku tranziciju ka informacionom društvu. Želja je bila da se Evropa kreće na tom putu brzim koracima, ali pri tom usklađeno i koordinirano. 8. decembra 1999. godine Evropska komisija je pokrenula inicijativu eEvropa – informaciono društvo za sve. Ona je postala ključni element strategije EU na putu do ekonomije bazirane na znanju koja je označena kao centralni cilj na Lisabonskoj konferenciji Savjeta Evrope. Kao

odgovor na ciljeve istaknute Lisabonskom deklaracijom već u junu 2000. godine lansiran je Akcioni plan eEvropa kojim se definiraju jasni zadaci, potrebne akcije za njihovo ostvarivanje, konkretiziraju se izvršioci i krajnji rokovi izvršenja. Tako ovaj zajednički dokument dobija značaj ključnog mehanizma za ostvarivanje strategije razvoja informacionog društva Evrope (Savić & Marković, 2006).

Još 1993. godine objavljen je dokument poznat pod imenom Bijeli papir, a čiji je puni naziv Razvoj, konkurentnost i zapošljavanje: izazovi i putevi za ulazak u XXI vijek. U njemu je istaknut poseban značaj tranzicije ka informacionom društvu za budućnost cjelokupnog evropskog društva. Naglašena je važnost i prioritet razvoja evropskih informacionih struktura za očuvanje konkurentnosti evropske ekonomije i otvaranje mogućnosti novih tržišta i novih radnih mjesta. Prelazak na informaciono društvo označen je kao apsolutni prioritet i preduslov evropskog ekonomskog napretka. Kao elementi informacionog društva izdvojene su, između ostalih, sljedeće oblasti: teleworking, daljinsko učenje, računarske mreže univerziteta i istraživačkih centara, automatsko upravljanje putnim saobraćajem, elektronska kontrola vazdušnog saobraćaja, zdravstvene mreže, trans-evropske mreže vladinih organa, gradski informacioni sistemi, teleservisi za mala i srednja preduzeća (Savić & Klašnja, 2006).

Inicijativa eEvropa – informaciono društvo za sve pokrenuta je u prvoj polovini 1999. godine i konačno je kao dokument lansirana u decembru iste godine, uz kooperaciju Evropske Komisije i svih zemalja članica EU. U januaru 2000. godine Inicijativa za eEvropu je dopunjena dokumentima Poslovne strategije u informacionom društvu i Smjernice opće ekonomske politike. U njima je istaknut značaj dobrog funkcioniranja tržišta kapitala i konkurentnosti tržišta uopće kao preduslova za uspješno uvođenje inovacija (Savić & Klašnja, 2006). Prioriteti Inicijative za eEvropu u dokumentu eEvropa – informaciono društvo za sve predlažu se ambiciozni ciljevi da bi se prednosti informacionog društva približile svim građanima Evrope (Commission of the European Communities, 2002a). Kao osnovni ciljevi izdvojeni su sljedeći:

- Svaku školu, kuću i svakog građanina, sve poslovne i administrativne cjeline treba povezati računarskim mrežama i tako stvoriti uslove za njihovo uvođenje u digitalno doba.
- Stvarati digitalnu Evropu u atmosferi podrške svih relevantnih činilaca za finansiranje i razvoj novih ideja.

- Obezbijediti da cjelokupni proces obuhvati i socijalni aspekt nastalih promjena, što znači jačati socijalnu koheziju i izgrađivati povjerenje među učesnicima i konzumentima ovog procesa.

Akciju ostvarivanja ovih ciljeva treba udruženim djelovanjem da sprovode Komisija Evropske unije, zemlje članice EU, privreda i građani Evrope. Komisija je predložila deset prioritetnih oblasti djelovanja u svrhu ostvarivanja ovih ciljeva (European Commission, 2002a). To su sljedeće oblasti:

- *Evropska omladina u digitalnom dobu.* Obezbijediti internet i multimedijalne alate obrazovnim institucijama i prilagoditi obrazovni sistem novom, digitalnom dobu.
- *Jeftiniji pristup internetu.* Povećanjem konkurencije obezbijediti pad cijena korištenja internet pristupa i time dati veću mogućnost izbora njegovim korisnicima.
- *Razvoj e-trgovine.* Ubrzati implementaciju zakonskih okvira koji su preduslovi za slobodno korištenje i širenje upotrebe elektronske trgovine.
- *Brz internet za istraživače i studente.* Obezbjeđivanjem većih brzina pristupa internetu olakšati proces kooperativnog učenja i rada, razmjene znanja, ideja i populariziranja rezultata istraživanja.
- *Pametne (smart) kartice za elektronski pristup*. Olakšati organiziranje i implementiranje u globalne evropske komunikacione infrastrukture – što je preduslov za maksimiziranje upotrebe smart karticnih sistema u svim oblastima života i rada.
- *Ulaganje kapitala u razvoj malih i srednjih preduzeća sa visokom tehnologijom.* Razvoj i populariziranje inovativnog pristupa da bi se povećale mogućnosti ulaganja kapitala namijenjenog uvođenju visokih tehnologija u mala i srednja preduzeća.
- *E-učešće za osobe sa invaliditetom.* Obezbijediti da razvoj informacionog društva bude planski vođen uz uvažavanje potreba hendikepiranih osoba.
- *E-zdravstvo.* Povećati korištenje pogodnosti mrežnog rada i smart tehnologije u praćenju zdravstvenog stanja populacije, pristupu relevantnim informacijama i uopće, u pružanju zdravstvenih usluga u cilju podizanja efikasnosti i kvaliteta brige o zdravlju.
- *Inteligentni transportni sistemi*. Razvijati sigurniji i efikasniji transport uvođenjem informacionih tehnologija u transportne sisteme.

- *E-uprava.* Obezbijediti jednostavan pristup za građanstvo informacijama vezanim za sektor uprave. Uvesti primjenu procedura za podršku odlučivanju i *online* servise u sektor uprave.

2.7. Realiziranje inicijative za Evropu

U oblasti razvoja i implementacije informaciono-komunikacijskih tehnologija u zemljama jugoistočne Evrope, koje su daleko ispod nivoa razvijenosti zemalja članica EU, uočena je potreba za definiranjem jedne globalne strategije razvoja. Tom strategijom bi se iskazao skup neophodnih prioriteta za ostvarivanje reforme u sektoru ICT za region jugoistočne Evrope uzimajući u obzir specifičnost regiona, nerazvijenost zemalja i skromniji razvojni potencijal. Cilj strategije je da olakša, harmonizira i standardizira proces koji će omogućiti približavanje zemalja jugoistočne Evrope standardima postignutim u zemljama EU. Kako regionu jugoistočne Evrope pripadaju najslabije razvijene zemlje Evrope, uključujući i našu zemlju, lako je shvaćena neophodnost da politički okviri izgrade most do informacionog društva. Primjer uspješne aktivnosti realizirane sa tim ciljem je kooperacija zemalja članica Pakta za stabilnost jugoistočne Evrope. U tom smislu, zemlje članice Pakta za stabilnost jugoistočne Evrope (Albanija, Bosna i Hercegovina, Hrvatska, Makedonija, Moldavija, Srbija i Crna Gora) odlučile su se za kooperaciju. 2001. godine ustanovljena je Inicijativa za elektronsku jugoistočnu Evropu (eSouthEastEurope Initiative – eSEE inicijativa). Ona definira globalnu strategiju razvoja informacionog društva u regionu jugoistočne Evrope, prateći strategiju EU i uzimajući u obzir specifičnosti regiona, posebno nerazvijenost zemalja i njihov skromniji razvojni potencijal. Inicijativa pomaže razvoj informacionog društva u regionu jugoistočne Evrope, prateći odgovarajuće dokumente EU. Konkretni ciljevi i pretpostavke za ostvarenje ove Inicijative su (eSEE Secretariat, 2001):

- Kreiranje pregleda međunarodnih programa za razvoj tržišta ICT u jugoistočnoj Evropi.
- Identificiranje komparativnih prednosti država regiona u odnosu na ICT sektor. Države u regionu treba da odrede tekuće i potencijalne mogućnosti za primjenu ICT u razvoju njihovih komparativnih prednosti, npr. primjena robota u proizvodnji, povećanje prinosa u poljoprivredi, elektronska trgovina i sl.
- Ohrabrivanje regionalnih vlada da podrže samoreguliranje u privredi. Promjene su često brže nego što to vlada prati svojim uredbama. Zato se podržava stvaranje

privrednih asocijacija koje efikasno i uz samoorganiziranje mogu da odgovore na zahtjeve tržišta.

- Prilagođavanje akcionih planova zemlje potrebama primjene ICT. Vlada ima važnu ulogu u kreiranju pozitivnog okruženja za primjenu ICT – ozvaničavanjem elektronskih ugovora i elektronskih potpisa, jasnim režimom taksi za elektronske trgovinske transakcije, liberalizacijom telekomunikacione infrastrukture koja će povećati konkurenciju i smanjiti cijene pristupa internetu i sl.
- Promocija jačanja prava na intelektualnu svojinu i donošenje odgovarajućih zakona, imajući u vidu sve rašireniju pojavu plasiranja usluga i proizvoda preko interneta. Razvoj novih ideja i proizvoda se podržava. Vlada treba da obezbijedi pravnu regulativu za pitanja intelektualne svojine.
- Olakšavanje preduzećima da koriste dostignuća novih ICT. Predlažu se rješenja kojima se prevazilaze problemi vezani za skromne finansijsko tehničke mogućnosti malih i srednjih preduzeća da koriste novu ICT, npr. kreiranje poslovnih centara znanja ili poslovnih informativnih centara, gdje preduzeća mogu zajednički koristiti usluge novih ICT.

Dana 29. oktobra 2002. godine, na Međunarodnoj konferenciji: Telekomunikacije za razvoj; održanoj u Beogradu, zemlje članice Pakta za stabilnost jugoistočne Evrope potpisale su međunarodni sporazum eSEE Agenda za razvoj informacionog društva čime su se formalno pridružile projektu eEvropa i eEvropa+. Akcionim planom 2002 grupe za elektronsku jugoistočnu Evropu, po ugledu na Akcione planove EU, definirani su sljedeći konkretni zadaci sa rokovima izvršenja (eSEE Secretariat, 2002):

- Usvajanje strategije razvoja informacionog društva,
- Usvajanje i implementacija zakonske infrastrukture za informaciono društvo,
- Uspostavljanje regionalne kooperacije i nacionalnih mehanizama za implementaciju,
- Promocija razvoja informacionog društva (naglašeno kao kontinualni zadatak).

Osnovni cilj dokumenta eSEE Agenda je harmonizacija regionalnog razvoja informacionog društva i implementacija nacionalnih strategija za razvoj informacionog društva u regionu SEE, u skladu sa projektom eEvropa i eEvropa+, što olakšava put zemljama SEE prema evropskoj integraciji. Nacionalna strategija informacionog društva (engl. National Information Society Policy – NISP) i njeni akcioni planovi predstavljaju savremeno političko sredstvo kojim vlade širom svijeta usmjeravaju razvoj ICT u eri globalizacije. NISP je

deklarativni dokument koji sadrži nacionalne vizije prelaska na informaciono društvo. Osnovna svrha NISP-a je da obezbijedi zajednički normativni okvir koji će svim zainteresiranim zemljama omogućiti kretanje u pravcu ekonomije bazirane na znanju. U tu svrhu, NISP definira složene veze koje treba da se realiziraju između različitih činilaca procesa transformacije: tehnologije, vladine politike, ljudskih resursa, institucionalnih okvira i ekonomskih faktora. Kao okvirni dokument, NISP treba da istakne osnovne razvojne ciljeve i pri tom obezbijedi nacionalni konsenzus oko prioriteta i neophodnih koraka za njihovo ostvarenje. NISP treba da definira (eSEE Working Group, 2003):

- Okvir za ostvarivanje reforme ICT sektora koja ima ključnu ulogu u postizanju nacionalnog razvojnog prioriteta, a to je brzi prelazak na ekonomiju baziranu na znanju,
- Zakonske preduslove potrebne za kreiranje adekvatnog radnog okruženja za reformu,
- Postojeće mogućnosti i buduće izazove,
- Ključne strateške resurse i inicijative,
- Radni plan aktivnosti sa očekivanim terminima za njihovo izvršavanje.

3. STATUS I PERSPEKTIVE ELEKTRONSKE UPRAVE U BOSNI I HERCEGOVINI

3.1. Elektronska uprava

Razvojni put e-uprave počinje u posljednjoj deceniji XX vijeka (Tat-Kei Ho, A. 2002), kada se iznjedrila ideja da se elektronsko poslovanje primijeni u sferi državne uprave. U svojim počecima e-uprava je viđena kao koncept koji je orijentiran na primjenu noviteta u informacionim i komunikacijskim tehnologijama u cilju efikasnijeg pružanja usluga krajnjim korisnicima (Tambouris, E., Gorilas, S., Spanos, E., Ioannides, A., & Lopez, G. 2001). Skoro deceniju kasnije e-uprava je postala ključni faktor za transformaciju javnog sektora i uvođenje efikasnog upravljanja, transparentnosti, odgovornosti i pojačano učešće građana u demokratskim procesima i kreiranju politike. Zbog ogromne koristi za cjelokupno društvo, građane i privredu, uključujući bržu obradu zahtjeva, smanjeno vrijeme odziva na zahtjeve korisnika, smanjenje troškova, prevazilaženje digitalnog jaza, krojenje usluga prema potrebama korisnika i aktivno učešće građana u procesima uprave (Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., & Arifoglu, A. 2005) e-uprava je postala važna oblast istraživanja kroz akademsku zajednicu.

Postoje različite definicije pojma e-uprava gledano iz sociološkog, tehnološkog, pravnog ili ekonomskog aspekta. Korisno je navesti neke od definicija koje se susreću u stručnoj literaturi, a koje sa stanovišta pomenutih aspekata definiraju ovaj pojam:

- E-uprava označava upotrebu interneta i internetskih stranica radi pružanja informacija i usluga građanima; (United Nations. 2005).
- E-uprava označava korištenje informacionih i komunikacijskih tehnologija u javnoj administraciji, u organizacionim procesima i procesima razvoja novih vještina u administraciji sa ciljem poboljšanja demokratskih procesa, upravljanja i vođenja politike (Commission of the European Communities, 2003);
- E-uprava se odnosi na korištenje informacionih tehnologija (uključujući širokopojasne mreže, internet, mobilno računarstvo) koje imaju moć da promijene odnose sa građanima, privredom i među institucijama javne uprave (Lanvin, B., & Lewin, A. 2006).

Iako postoji više definicija pojma e-uprava postoji zajednička tema koja se provlači kroz sve definicije, a to je potreba informacionih tehnologija radi efikasnog i proaktivnog pružanja

usluga krajnjim korisnicima. Prema tome, možemo reći da je suština promjene javne uprave uvođenje elektronskog poslovanja i njegova direktna primjena. Pojam elektronska uprava nastao je kao posljedica neophodne modernizacije javne uprave i praćenja dostignuća u razvoju informaciono komunikacijskih tehnologija. E-uprava treba da označi uvođenje ICT tehnologija u rad javne uprave na način koji će omogućiti jednostavnije poslovanje uprave sa građanima, privredom i među samim granama uprave (Veljković. 2015).

E-uprava se intenzivno razvija posljednjih dvadesetak godina i s obzirom na to da je u najvećem broju slučajeva bazirana na internetu, sve vrijeme prati njegov razvoj. Iako se u prvoj fazi e-uprava odnosila samo na pružanje potrebnih informacija elektronskim putem, danas su njeni servisi mnogo širi i sofisticiraniji i obuhvataju veliki broj usluga (Kalinić & Ranković. 2014).

Evropska komisija je za potrebe pripreme strateških dokumenata u oblasti razvoja e-uprave,[20] kao i serije izvještaja koji su se odnosili na stanje u oblasti razvoja elektronskih usluga[21] ustanovila 20 osnovnih elektronskih servisa koje javni sektor pruža, i to 12 servisa za građane i 8 servisa za privredu. Najzastupljeniji način pružanja e-usluga je putem interneta, a mogu se pružati i putem mobilne i fiksne telefonije (npr. SMS servisi, *call* centri), televizije (interaktivna televizija, teletekst), javnih kioska (plaćanje računa), itd.

Elektroska uprava se odnosi na upotrebu ICT u realizaciji zadataka i procesa vezanih za državu i javnu administraciju. Suština koncepta je važna za mogućnosti koje posjeduju ICT da promoviraju, podrže i unaprijede dobre upravne procedure i demokratske procese (Stability Pact eSEE Initiative, 2006).

Gartner grupa definira e-upravu kao kontinuiranu optimizaciju isporuke javnih usluga, izborno učešće, te transformiranje unutrašnjih i vanjskih odnosa u upravi korištenjem novih tehnologija i interneta[22].

Otvorena internet enciklopedija *Wikipedia* daje jednostavniju definiciju: e-uprava je upotreba ICT za razmjenu informacija i usluga za građane, poslovne subjekte i same organe uprave. Poslovni časopis Economist je 2000. godine donio predviđanje da će u narednih pet godina e-

[20] eEurope 2002 COM(2001), str. 19, http://eurlex.europa.eu/
[21] Benchmark Measurement of European e-Government Services, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTI za Generalni direktorat Evropske komisije za informaciono društvo i medije, http://www.capgemini.com/insights-and-resources/bypublication/2010-egovernment-benchmark
[22] Gartner Group, „Key Issues in E-Government Strategy and Management“, Research Notes, Key Issues, 23 May 2000.

uprava promijeniti ne samo način na koji se isporučuju većina javnih servisa, nego i bitne odnose između organa uprave i građana. Poslije elektronske trgovine i elektronskog poslovanja, sljedeća internet revolucija će biti elektronska uprava.[23]

Kelly, Mulgan & Muers (2002) u razradi kategorija koje mogu imati javnu korist za građane identificiraju sljedeće tri (koje tvore konceptualnu okosnicu za perspektivu javne koristi, engl. *conceptual framework – CF1*):

1) Rezultat javne uprave (engl. *outcomes*) – visoka zaposlenost, bolji uslovi života, poticajno poslovno okruženje, smanjen kriminal, ekološka osjetljivost;
2) Usluge (engl. *services*) – u području zdravstva, obrazovanja, dozvole i potvrde;
3) Povjerenje (engl. *trust*) – u institucije i javne službenike (školstvo, zdravstvo i dr.).

Grimsley, Meehan i Gupta (2006) navode konceptualnu okosnicu za procjenjivanje elemenata javne koristi. Oni su uklopili komponentu zadovoljstva u širu okosnicu (CF2) koja u relaciju okosnice autora Kelly, Mulgan & Muers (CF1) dodaje komponentu zadovoljstva. Veza između povjerenja i zadovoljstva je vrlo učvršćena pri promatranju da su atributi usluge povezani sa zadovoljstvom (susretljivost, prijateljski pristup, predanost, estetičnost, sigurnost) usmjereni ka informacionim atributima i atributima povezanim sa nezadovoljstvom (poštenje, funkcionalnost, fleksibilnost). Na taj način se pojačava lična kontrola i uticaj građana.

U tematskom izvještaju Ujedinjenih nacija iz 2010. godine naglašava se kako je e-uprava snažna poluga i mehanizam iniciranja pozitivnih društvenih promjena, te ispunjavanja Milenijskih razvojnih ciljeva.[24] Posebno se u tom izvještaju ukazuje na povećanje efikasnosti i transparentnosti e-uprave.

Elektronska uprava građanima i privrednim subjektima nudi javnu korist u vidu povećanja efikasnosti, efektivnosti, kao i mogućnosti njihove ozbiljnije participacije u javnim pitanjima. Efikasna isporuka javnih usluga, donošenje odluka kojima se oblikuju ishodi javnih politika, te omogućavanje građanske participacije, kao preduslova povjerenju građana prema vlasti, pretpostavke su za razvoj e-uprave. U razvijenim zemljama svijeta, razlozi za uvođenje e-uprave su prvenstveno ekonomske prirode. U Evropskoj uniji su službe od općeg interesa i dalje vrlo važne za osiguranje društvene i teritorijalne kohezije, kao i za konkurentnost

[23] The Economist, „A Survey of Government and the Internet“, June 24, 2000, page 3.
[24] Na zasjedanju Generalne skupštine Ujedinjenih nacija (Milenijumski samit) 2000. godine, zemlje članice UN prihvatile su „kolektivnu odgovornost za očuvanje principa ljudskog dostojanstva, ravnopravnosti i jednakosti na globalnom nivou“. Samit je rezultirao definiranjem osam vremenski ograničenih ciljeva i zadataka, poznatih kao Milenijumski razvojni ciljevi (MRC), za koje su se zemlje članice obavezale da ih ostvare do 2015. godine.

evropske privrede. Građani i preduzeća sa pravom očekuju mogućnost korištenja finansijski dostupnih, visokokvalitetnih usluga od javnog interesa svuda u Evropskoj uniji. Preduzećima je dostupnost usluga od općeg interesa nužan preduslov konkurentnog poslovnog okruženja. Zato je pružanje visokokvalitetnih, dostupnih i finansijski pristupačnih usluga od općeg interesa koje udovoljavaju potrebama građana i preduzeća važan dio napora što se ulažu u postizanje strateškog cilja Unije: „postati najkonkurentnija, najdinamičnija, na znanju zasnovana privreda na svijetu, sposobna za održiv privredni rast sa kvalitetnijim radnim mjestima i njihovim većim brojem, te sa jačom društvenom kohezijom“.[25]

Pod pojmom značaja e-uprave, podrazumijevaju se bitne promjene u pogledu načina kvaliteta upravljanja od strane države primjenom informaciono komunikacijskih tehnologija. Sa druge strane e-uprava znači da se posao prema pravnim i fizičkim licima obavlja elektronskim putem. U novijim mišljenjima upravna djelatnost se sve manje sastoji iz uobičajnog autoritativnog vršenja vlasti – tako da prema ovom shvatanju „uprava sve više vrši usluge građanima i sve manje nameće svoju volju uz prijetnju prinude“ (Lilić, S. & al. 2001).

Postoje različiti modeli razvoja elektronske uprave, ali se u suštini zasnivaju na transparentnosti, interaktivnosti i građanskoj participaciji. Neki autori razlikuju četiri faze evolucije e-uprave: birokratski model e-vlade, model menadžmenta informacijama, model građanske participacije, te model e-uprave, gdje postoje višestruke transakcije – kroz umrežavanje između društvenih aktera u svim političkim i administrativnim aktivnostima (Mäenpää, O. 2004). Elektronska uprava ne predstavlja samo portal javne uprave na internetu. Razni nazivi za inicijative javne uprave često uključuju termine kao što su elektronska vlada i elektronska demokratija. Elektronska uprava se odnosi na procese i strukture koje obuhvataju sve forme e-interakcije građana organima vlasti, odnosno predstavlja „formu e-poslovanja vlade i odnosi se na isporuku e-servisa prema različitim ciljnim grupama u javnosti, te na poslovnu saradnju i transakcije koje vlada obavlja sa različitim organizacionim entitetima“ (Petrović, D. & Ostojić, D. 2005).

Iz perspektive korisnika, e-uprava se može definirati kao „Primjena alata i tehnika e-poslovanja na poslovanje javne uprave kako bi se poboljšao kvalitet usluga i smanjili troškovi za građane i poslovne organizacije“ (Tooy, I. 2002). Prema definiciji UN: e-uprava je kapacitet i volja javnog sektora da razvije upotrebu ICT u cilju unapređenja pružanja usluga građanima (UN/ASPA 2001).

[25] Lisabon, Savjet Evrope 23. i 24. 3. 2000, Predsjedništvo, zaključci, pasus 5.

Realizacija koncepta e-uprave je vrlo složen proces koji mora biti strateški osmišljen i podržan od strane političkog vodstva. Moderna i liberizirana digitalna telekomunikaciona infrastruktura je ključna pretpostavka za razvoj e-uprave, jer ona omogućava građanima, privredi i državnim organima brz i jeftin pristup elektronskim javnim uslugama i predstavlja komunikacionu osnovu za e-upravu. Osnovicu za razvoj usluga e-uprave predstavlja skup usluga definiran od strane Evropske komisije koji bi trebali da ojačaju poziciju ICT-a. Definirano je dvanaest osnovnih skupina usluga za građane (prijava poreza, posredovanje pri zapošljavanju, doprinos socijalnom osiguranju, izdavanje ličnih dokumenata, registracija vozila, podnošenje zahtjeva za građevinsku dozvolu, odluke policije, javne biblioteke, podnošenje zahtjeva i dostavljanje potvrda o ličnom statusu, visoko obrazovanje, prijava mjesta prebivališta i servisi zdravstvenog osiguranja), te osam osnovnih skupina usluga za poslovne subjekte (socijalni doprinosi za uposlenike, prijava poreza, PDV, registracija novih kompanija, prosljeđivanje informacija statističkim kancelarijama, carinske deklaracije, odobrenja vezana za zaštitu okoliša i javne nabavke).[26]

Tabela 2: Definicije elektronske uprave

Autori	Definicija
Hernon (1998)	E-uprava predstavlja jednostavnu upotrebu informacionih tehnologija za isporuku servisa javne administracije, direktno do korisnika 24 sata dnevno, sedam dana u nedjelji (24/7).
AAD (1999)	Način organiziranja javnog menadžmenta u cilju povećanja efikasnosti, transparentnosti, lakoće pristupa i mogućnosti odgovora na zahtjeve građana, intenzivnim i strateškim korištenjem informaciono komunikacijskih tehnologija u unutrašnjem menadžmentu javnog sektora (odnos unutar i između pojedinih uprava), kao i u svakodnevnim odnosima sa građanima i drugim korisnicima javnih usluga.
McClure (2000)	Elektronska uprava podrazumijeva upotrebu tehnologije, od strane vlade, posebno veb-aplikacija, za unapređenje pristupa informacijama i uslugama državne uprave, kao i njihove isporuke građanima, poslovnim partnerima, zaposlenima i drugim javnim organima i institucijama.
Ntiro (2000)	Elektronska uprava uključuje tri glavne oblasti: (1) unapređenje vladinih procesa: e-uprava, (2) povezivanje građana i e-vlade: e-građani i e-servisi i (3) razvoj procesa socijalnih interakcija: e-društvo.
Wassenaar (2000)	Elektronska uprava se definira kao „primjena informacionih komunikacionih tehnologija za poboljšanje, transformaciju i/ili redefiniranje bilo kog oblika resursa i

[26] Prema IDABC – **(Interoperativna ponuda usluga evropske e-Uprave javnoj administraciji, biznisu i građanima)** e-Government Factsheets (http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=27200), 2006.

	razmjenu informacija (transakcijama i ugovaranjem) između aktera, kao što su kompanije i vladine agencije i njihovi korisnici, dobavljači i ostali partneri, razvijanjem i održavanjem namjenskih interorganizacionih sistema, kao i virtuelnih organizacionih aranžmana i (među) nacionalnih institucionalnih aranžmana“.
Baum et al. (2000)	Elektronska uprava podrazumijeva transformaciju internih i eksternih odnosa javnog sektora, kroz umreženo poslovanje, informacionu tehnologiju i komunikaciju, kako bi se optimizirala isporuka usluga javne administracije, upravljanje i uključivanje građana u demokratske procese.
Means & Schneider (2000)	Elektronska uprava se definira kao odnos između javne uprave, njenih kupaca (poslovnih subjekata, drugih organa državne uprave i građana) i njenih dobavljača (također poslovnih subjekata, drugih organa državne uprave i građana) putem elektronskih sredstava.
Fountain (2001)	Elektronska uprava je organizirana u uslovima virtualnih organizacija i javno-privatnih mreža, čija struktura i kapacitet zavise od interneta i veb-a.
Brown and Brudney (2001)	Elektronska uprava je upotreba tehnologije, posebno internet aplikacija, za poboljšanje pristupa i efikasno dostavljanje informacija i usluga državne uprave.
Kaylor et al. (2001)	Elektronska vlada se definira kao sposobnost građana da komuniciraju i/ili ostvare interakciju sa upravom (gradskom ili državnom) putem interneta, na bilo koji način koji je više sofisticiran od jednostavne elektronske pošte generičkog sadržaja ili slanja poruka na elektronsku adresu obezbjeđenu na internetskoj stranici.
World Bank (2001)	Elektronska uprava označava upravljanje omogućeno preko operativnih sistema i informaciono komunikacijskih tehnologija, koje transformiraju odnos sa građanima, privatnim sektorom i/ili drugim državnim organizacijama, obezbjeđujući poboljšanu isporuku usluga, veću sigurnost, povećanu transparentnost i efikasniju upravu.
Gonnet (2001)	Elektronska uprava se može posmatrati od „*online* pristupa servisima“ do „alata za izgradnju i obnovu demokratije“.
Relyea (2002)	Elektronska uprava se često koristi kao simbol koji označava primjenu savremenih IT aplikacija na vladine funkcije, čiji je cilj efikasnije i jeftinije poslovanje vlade.
OECD (2003)	Elektronska uprava znači upotrebu informaciono komunikacionih tehnologija, posebno interneta, kao oruđa za postizanje boljih rezultata vlade.
Vlaj (2004)	Elektronska uprava podrazumijeva modernizaciju državne uprave, uvođenjem elektronske trgovine u javnu administraciju, kao i poslove između uprave, građana i pravnih lica.
Gil-Garcia & Podro (2005)	Elektronska uprava je intenzivna ili opća upotreba informacionih tehnologija od strane vlade, u isporuci javnih servisa, unapređenju menadžerske efektivnosti i promociji demokratskih vrijednosti i mehanizama.
Paoli & Leone (2015)	Elektronska uprava se posmatra kao „koncept kišobrana“, koji obuhvata mnogo varijeteta, sa različitim fokusom, za različite subjekte. Razlike u definiranju e-uprave nisu samo semantičke prirode, nego odražavaju i različite prioritete u nacionalnim strategijama. U širem smislu, e-uprava podrazumijeva sistem unapređenja organizacionih peroformansi, u procesu interakcije vlade i građana,

	putem informaciono komunikacionih tehnologija.
NALED (2016)	Elektronska uprava predstavlja upotrebu različitih informacionih tehnologija od strane vladinih agencija, da bi se aktivnosti državnih institucija transformirala u cilju povećanja efikasnosti, efektivnosti, kvaliteta usluga i promoviranje demokratije. Ona podrazumijeva upotrebu informacionih tehnologija kako bi se podržale aktivnosti državne uprave, obezbijedile neophodne investicije u ljude, mehanizme, procese, podstaklo uključivanje građana i pružale javne usluge.

3.2. Značaj, uloga i ciljevi uvođenja elektronske uprave

Povećan značaj e-uprave uzrokuje različita viđenja o ishodima koje može imati e-uprava u procesu modernizacije javne uprave i ona se kreću od pesimističnih do optimističnih (Lugavić, 2020). Homburg, Vincente & Bekkers (2005); Cordella (2007); Giritli Nygren (2009) i Persson & Goldkuhl (2010) analizirajući ovakve stavove, navode da jedni kritičari tvrde da se e-uprava u sadašnjem obliku koristi samo kao alat podrške ekonomskim vrijednostima tržišno orijentirane javne uprave, koja se dovodi u vezu sa Novim javnim menadžmentom. Privatne kompanije, posebno one u bankarskom sektoru, omogućile su da se modeli upotrebe informacionih tehnologija u njihovom poslovanju, iskoriste za izradu strategija javne uprave. Evropskoj uniji, Organizaciji za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD) glavni strateški ciljevi su nacionalni propisi o e-upravi, troškovna efikasnost, te orijentacija prema korisnicima usluga. Autori koji zastupaju (pesimističko) mišljenje, viđenja su da će fokusiranje pažnje na efikasnost rada dovesti do procesa u kojima će demokratske vrijednosti društva biti podređene ekonomskim vrijednostima (Taylor, John & Lips, Miriam, (2008); Dutil, i dr., (2007). Pojavom NPM-a, pojedini autori vide e-upravu kao model koji će reformirati dotadašnju organizaciju javne uprave preuzimajući principe upravljanja iz poslovnog sektora. Razlog za ovakvo mišljenje ogleda se u činjenici da ti autori vjeruju da su javne uprave demokratske organizacije, čija se uloga i odgovornosti razlikuju od privatnih kompanija, to znači da bi javne uprave trebale da njeguju principe javne i društvene odgovornosti i etičnosti. Dok poslovni subjekti za cilj imaju ostvarenje ekonomskih rezultata poslovanja, kao što su troškovna efikasnost i produktivnost, javne institucije bi trebalo da se pridržavaju principa ostvarenja demokratskih vrijednosti, kao što su vladavina prava i javne etike. Kako bi kreirale i održale svoju legitimnost, javne uprave bi trebalo da „pomire" ekonomske i demokratske vrijednosti u svome radu. Prema ovom viđenju, ne postoji mogućnost jednostavnog prenosa organizacijskih struktura poslovnog sektora na javni sektor (Jansson, 2011).

Krajnji cilj e-uprave jeste da omogući pružanje unaprijeđenih i kvalitetnijih usluga građanima i privrednicima na efikasniji i troškovno efektivniji način (Lugavić, 2017). E-uprava omogućava i povećanje transparentnosti javne uprave s obzirom na to da omogućava javnosti da bude informirana o aktivnostima javne uprave (Lugavić i Osmanbegović, 2017). Ndou (2004) navodi da su prednosti i benefiti implementacije e-uprave isti kod razvijenih zemalja i kod zemalja u razvoju.

Nove tehnologije su podržavale procese reforme svih oblasti javne uprave, te je e-uprava prepoznata kao ključni nosilac reforme javne uprave u većini država svijeta, s ciljem modernizacije i unapređenja procesa rada i pružanja javnih usluga (Foley & Alfonso, 2009). Fatile (2012) navodi da je potencijal e-uprave da reformira javnu upravu u praksi prepoznat u posljednjih pedeset godina. Gasco (2003) ističe da e-uprava zamišljena kao usvajanje novih tehnologija baziranih na internetu s ciljem pružanja javnih usluga postaje globalni trend javne uprave. Lee & Perry (2002) podcrtavaju da e-uprava često obećava unapređenje procesa rada javne uprave u smislu odgovornosti, transparentnosti, efikasnosti i efektivnosti rada.

Koncept e-uprave nastoji da podrži ideju unutrašnje efikasnosti i efektivnosti, kao i produktivnosti, te s tim u vezi i troškovne efikasnosti (Parent, Vandebeek, & Gemino, 2005). Povećanje odgovornosti odnosi se na zahtjeve građana za većom transparentnošću, te poboljšanje kontrole nad birokratskim aparatom države (Ahn & Bretschneider, 2011). Ramli (2017) i Singh & Travica (2018) navode da se analizom dosadašnje literature u oblasti implementacije e-uprave došlo do zaključka da je publikovan veliki broj studija u ovoj oblasti u razvijenim zemljama, dok je veoma mali broj studija po pitanju implementacije e-uprave u zemljama u razvoju evidentiran u literaturi, a još manji broj po pitanju implementacije u okviru jedinica lokalnih samouprava. Stoga, se e-uprava ne odnosi samo na digitalizaciju postojećih birokratskih procesa, nego se odnosi na prenos i transformaciju e-poslovnih modela u javni sektor, te na organizacijski koncept rada i funkcioniranja javne uprave. Ovakav novi način obavljanja poslova omogućava stalni pristup uslugama javne uprave (24/7) putem internetskih portala (Garson 2004). Baneri za pružanje usluga na internetskim portalima javnih uprava i državnih agencija su virtualni portali koji predstavljaju sastavni dio pružanja savremenih javnih usluga (Liu, Chen, & Wang 2010), i koji u centar svojih aktivnosti stavljaju korisnike usluga, obezbjeđujući relevantne informacije na relaciji građani-javna uprava, poslovni subjekti-javna uprava, uposleni-javna uprava ili javna uprava-javna uprava. Ovakav pristup predstavlja ključno poboljšanje u pružanju usluga javne uprave, s obzirom na to da su prije ovakvog načina pružanja usluga, građani bili primorani da od

različitih institucija na različitim adresama rješavaju svoje probleme. U najboljem slučaju, morali su fizički da dođu do javne uprave, državne agencije, direkcije ili druge javne institucije kako bi ostvarili svoje pravo, za šta su morali utrošiti i dodatno vrijeme (Milakovich, 2012). Shodno prethodno navedenom, može se reći da e-uprava nastoji da građane smjesti u *online* okruženje, a ne u redove za čekanje (Schellong, 2009).

Neophodni uslovi za kvalitetno i efikasno sprovođenje koncepta elektronske uprave podrazumijevaju formiranje posebnog tijela za koordinaciju, kao mjesta u kojem bi bili objedinjeni znanje, stručnost, finansije i informacioni resursi, politička volja i autoritet, i koje bi imalo centralnu ulogu u upravljanju i nadzoru procesa digitalizacije javnog sektora (Žitnik, 2016).

Indikatori uprave su opće prihvaćeni i u upotrebi su na državnom nivou, za razliku od regionalnih i lokalnih nivoa. Stoga, dok na državnom nivou postoji veliki broj teorija i modela e-uprave, za lokalni nivo je evidentiran veoma mali broj (Norris & Moon, 2005). Prema Grabow-u et al. (2002) faktori koji mogu uticati na uspješnu implementaciju projekata e-uprave na lokalnom nivou su: potreba za prihvatanjem i usklađivanjem sa smjernicama i strategijom e-uprave na lokalnom nivou; vrsno vođstvo i politička podrška; nedostatak finansijskih sredstava u općinama i gradovima zahtijeva izradu prioriteta za normative, strategiju i operativnu kontrolu; potpuna integracija administrativnih procesa na lokalnom, državnom i federalnom nivou, u BiH još i na kantonalnom novou; integracija kompetencija i kvalificiranosti u sveobuhvatnu strategiju e-uprave na lokalnom nivou; motiviranost osoblja i redovne edukacije; usklađenost sa pravnim odredbama (Lugavić, 2020).

3.3. Indeks razvoja e-uprave

Indeks razvoja e-uprave (engl. *E-government development index - EGDI*) je indikator koji rangira performanse zemalja članica UN. EGDI se matematički računa kao prosjek vrijednosti tri indikatora: opseg i kvalitet *online* usluga (engl. *Web Measure Index / Online Service Index*), razvoj i status telekomunikacione infrastrukture (engl. *Telecommunication Infrastructure Index*) i ljudski kapital (engl. *Human Capital Index*). Svaki od podindikatora je složena mjera koja se sastoji od više indikatora. Vrijednosti podindikatora ulaze u prosjek kao normalizirane, tako da je EGDI relativna, a ne apsolutna mjera progresa. Iako je osnovni model ostao nepromijenjen tokom godina, ono što varira je tumačenje pojedinih vrijednosti, jer se shvatanje potencijala e-uprave mijenja uporedo sa napretkom tehnologije. Ovo dalje

sugerira da je ovo komparativni okvir koji pokušava da obuhvati različite pristupe koji vremenom mogu da evoluiraju, a ne okvir koji linearno teži ka apsolutnom cilju (United Nations, 2010; Veljković, 2015).

Indikator Indeks *online* usluga (engl. *Online Service Index*) bazira se na modelu e-uprave koji se sastoji iz četiri faze (početno, unaprijeđeno, transakciono i povezano prisustvo) koje se koriste i kao faze za određivanje nivoa pružanja *online* usluga. Mjera indikatora formira se prema upitniku koji ima četiri grupe pitanja, svaka grupa pitanja odnosi se na jednu fazu u razvoju e-uprave. U fazi početnog prisustva očekuje se postojanje ograničenih i osnovnih informacija. U fazi unaprijeđenog prisustva treba očekivati objavljivanje aktuelnih kao i arhiviranih podataka iz domena politike i legislative kao i objavljivanje izvještaja, članaka i baza podataka koji se mogu preuzeti. U fazi transakcionog prisustva potrebno je omogućiti dvosmjernu interakciju između građana i uprave. U fazi povezanog prisustva očekuje se postojanje dvosmjerne interakcije od uprave ka građanima, uprave ka privredi, uprave ka državnim organima i obrnuto. Indikator razvoja i statusa telekomunikacione infrastrukture dobija se kao prosječna vrijednost šest podindikatora: broj računara, broj internet korisnika, broj telefonskih linija, broj *online* populacije, broj mobilnih telefona, broj televizora i sve gledano na 1000 korisnika. Indeks ljudskog kapitala predstavlja složenu mjeru koja se sastoji iz dvije mjere: pismenosti odraslih osoba (učestvuje sa trećinom u indikatoru) i obrazovanje koje daje ukupni podatak o broju osoba sa primarnim, sekundarnim i visokim obrazovanjem (učestvuje sa dvije trećine u indikatoru) (United Nations, 2010; Veljković, 2015).

Profesor Darrell West je predložio Indeks e-uprave (engl. *e-government index*) kao mjeru za prisustvo e-uprave na internetskim stranicama (*web*). Ovaj indeks određuje u kojoj mjeri nacionalni internetski portal za e-upravu posjeduje određene funkcionalnosti i usluge (West, 2000). Okvir za evaluaciju koji West predlaže spada u holističke pristupe evaluaciji, jer sagledava sadržaj internetskog portala i usluge koje se pružaju kao jednu cjelinu. Sa druge strane West ne ulazi u to na kom se nivou nalaze usluge (npr. početni, napredni, transakcioni,…) niti zalazi u pitanje satisfakcije korisnika uslugama. West je zaključno sa 2008. godinom objavljivao studiju po metodologiji koja se nije mnogo mijenjala. U prvom mjerenju 2001. godine metodologija se sastojala od prikupljanja podataka iz tri izvora. Prvo se vršilo anketiranje zvaničnika državnih institucija putem e-pošte, oni su anketirani o e-upravi i njihovom ličnom stavu o ovoj oblasti, o tome koje smjernice se koriste prilikom kreiranja internetskog portala institucije i na koji način je e-uprava doprinijela boljem plasiranju usluga, smanjenju troškova i povećanju efikasnosti državne administracije. Drugi

izvor podataka su internetski portali državnih institucija. Naime svaki portal je analiziran kako bi se utvrdilo prisustvo/odsustvo 28 definiranih funkcionalnosti, uključujući da li na portalu postoji broj telefona, adresa, publikacije, baza za pretraživanje podataka, linkovi ka drugim portalima, audio klipovi, video klipovi, višejezičnost, politika privatnosti, reklame, sigurnosne provjere, broj besplatnog telefona, tehnička podrška, struktura portala, najčešće postavljena pitanja, pristupačnost portala za osobe sa invaliditetom, usluge, digitalni potpis, plaćanje karticama, adresa e-pošte, mogućnost pretraživanja, forma za komentare, uživo dopisivanje sa predstavnicima službe, uživo prenošenje događaja, prijavljivanje za novosti, automatsko slanje informacija korisniku i personalizacija. Za usluge se provjeravalo da li su transakcionog nivoa, i samo takva usluga se smatrala uspješnom uslugom. Treći dio studije odnosio se na provjeru koliko brzo državna administracija odgovara na pitanja građana. Poslana je e-pošta sa pitanjem o radnom vremenu neke službe i mjerilo se vrijeme od slanja do dobijanja odgovora od strane službenika

Vremenom je u metodologiji vršena promjena samo u funkcionalnostima koje su ispitivane kod internetskih portala, pa je tako 2008. godine 17 funkcionalnosti ušlo u provjeru, i to: da li na portalu postoje publikacije, baze podataka za pretraživanje, audio klipovi, video klipovi, višejezičnost, bez oglasa, bez naknada, bez premijum naknada, obezbijeđen pristup portalu ljudima sa invaliditetom po W3C standardu, polise privatnosti, sigurnosne provjere, digitalni potpis, plaćanje karticom, postavljanje komentara, dobijanje novosti na adresu e-pošte, personalizacija internetskog portala i pristup portalu sa mobilnih uređaja. Indeks e-uprave uzima vrijednost iz opsega 0-100, a matematički se dobija množenjem broja funkcionalnosti sa ocjenom svake i sabiranjem ovoga sa brojem servisa koji postoje na portalu. Konkretno 2008. godine kako je postojalo 17 funkcionalnosti svakoj je dodijeljena vrijednost od 4 poena, čime je neki internetski portal maksimalno mogao da dobije 72 poena. Preostalih 28 poena mogao je da dobije u zavisnosti od toga koliko ima usluga na portala. Pa je neki internetski portal sa 28 i više usluga imao indeks e-uprave od 100 (West, D. 2008).

Tabela 3: Pregled modela za evaluaciju e-uprave

Benchmark	Indikatori
UN E-Government Survey 2014	Indeks spremnosti e-uprave (Indeks *online* servisa (početno, poboljšano, transakciono i povezano prisustvo), Indeks telekomunikacione infrastrukture, Indeks ljudskog kapitala), e-participacija (e-informacije, e-konsultacije, e-donošenje odluka), otvoreni podaci uprave.
UN E-Government Survey 2012	Indeks spremnosti e-uprave (Indeks *online* servisa (početno, poboljšano, transakciono i povezano prisustvo), Indeks

	telekomunikacione infrastrukture, Indeks ljudskog kapitala), e-participacija (e-informacije, e-konsultacije, e-donošenje odluka).
UN E-Government Survey 2010, 2008	Indeks spremnosti e-uprave (Indeks *online* servisa (početno, poboljšano, interaktivno, transakciono i povezano prisustvo), Indeks telekomunikacione infrastrukture, Indeks ljudskog kapitala), e-participacija (e-informacije, e-konsultacije, e-donošenje odluka).
UN E-Government Survey 2005, 2004, 2003, 2001	Indeks spremnosti e-uprave (Indeks internetskog (*web*) prisustva (početno, poboljšano, interaktivno, transakciono i umreženo prisustvo), Indeks telekomunikacione infrastrukture, Indeks ljudskog kapitala), e-participacija (e-informacije, e-konsultacije, e-donošenje odluka).
West 2001 (28 funkcionalnosti)	Broj telefona, adresa, publikacije, baza za pretraživanje podataka, linkovi ka drugim portalima, audio klipovi, video klipovi, višejezičnost, politika privatnosti, reklame, sigurnosne provjere, broj besplatnog telefona, tehnička podrška, struktura portala, najčešće postavljena pitanja, pristupačnost portala za osobe sa invaliditetom, usluge, digitalni potpis, plaćanje karticama, adresa e-pošte, mogućnost pretraživanja, forma za komentare, uživo dopisivanje sa predstavnicima službe, uživo prenošenje događaja.
	Prijavljivanje za novosti, automatsko slanje informacija korisniku i personalizacija.
West 2002 (27 funkcionalnosti)	Broj telefona, adresa, publikacije, baza za pretraživanje podataka, linkovi ka drugim portalima, audio klipovi, video klipovi, višejezičnost, reklame, premijum naknade, ograničen pristup stranicama, pristupačnost portala za osobe sa invaliditetom, politika privatnosti, usluge, sigurnosne provjere, broj različitih usluga, linkovi ka portalima uprava, digitalni potpis, plaćanja korisnika, plaćanje karticom, adresa e-mail pošte, pretraživanje, forma za komentare, uživo prenošenje događaja, automatsko slanje informacija korisniku i personalizacija.
West 2003 (22 funkcionalnosti)	Publikacije, baza za pretraživanje podataka, audio klipovi, video klipovi, višejezičnost, reklame, premijum naknade, ograničen pristup portalima, plaćanja korisnika, politika privatnosti, pristup portalu osobama sa invaliditetom, sigurnosne provjere, usluge, broj različitih usluga, digitalni potpis, plaćanje karticom, adresa e-pošte, ostavljanje komentara, prijava za notifikacije putem e-pošte, personalizacija portala, pristup preko PDA uređaja, engleska verzija portala.
West 2004, 2005 (20 funkcionalnosti)	Publikacije, baza za pretraživanje podataka, audio klipovi, video klipovi, višejezičnost, reklame, premijum naknade, plaćanja korisnika, pristup portalu osobama sa invaliditetom, politika privatnosti, sigurnosne provjere, usluge, broj usluga, digitalni potpis, plaćanje karticom, adresa e-pošte, ostavljanje komentara, prijava za notifikacije putem e-pošte, personalizacija portala, pristup preko PDA uređaja.
West 2006-2008 (17 funkcionalnosti)	Da li na portalu postoje publikacije, baze podataka za pretraživanje, audio klipovi, video klipovi, višejezičnost, bez oglasa, bez naknada, bez premijum naknada, obezbijeđen pristup portalu ljudima sa invaliditetom po W3C standardu, polise privatnosti, sigurnosne provjere, digitalni potpis, plaćanje karticom, postavljanje komentara, dobijanje notifikacija na e-pošte, personalizacija veb-portala i pristup portalu sa mobilnih uređaja.

(Izvor: Nataša Ž. Veljković: Razvoj implementacije okvira za evaluaciju i praćenje otvorenosti e-uprave, doktorska disertacija, Niš, 2015. godine)

Tabela 4: Pregled modela za evaluaciju Otvorene uprave

Benchmark	Indikatori
Evropska Komisija i Capgemini 2010	Indikator transparentne politike, indikator participativne politike i indikator kolaborativne politike, indikator otvorenosti procesa politike, indikator *online* kolaboracije i indikator transparentnosti i odgovornosti institucije, transparentnost pružanja *online* usluga, upravljanje ličnim podacima, transparentnost veb-portala za pružanje usluga.

Socrata 2010	Stavovi i motivacija, trenutno stanje programa i inicijativa za otvaranje podataka, trenutno stanje raspoloživosti i dostupnosti otvorenih podataka, kategorije podataka od velike važnosti i angažiranje i participiranje.
UN E-Government Survey 2014	Prisustvo otvorenih podataka, kategorije podataka, format podataka, da li je portal posvećen isključivo otvorenim podacima, broj agencija koje objavljuju podatke, smjernice za korištenje otvorenih podataka, mapa podataka, mogućnost prijedloga podataka .

(Izvor: Nataša Ž. Veljković: Razvoj implementacije okvira za evaluaciju i praćenje otvorenosti e-uprave, doktorska disertacija, Niš, 2015. godine)

Krajem 2010. godine, Evropska komisija lansirala je pilot projekat koji je obuhvatao 10 zemalja članica EU i kojim se definirao *benchmark* za mjerenje transparentnosti i Otvorene uprave (Capgemini, 2011). Prvi *benchmark* u EU koji se ticao mjerenja progresa e-uprave datira još iz 2001. godine. Ovaj *benchmark* ocjenjuje dostupnost i sofisticiranost 20 javnih servisa. Sljedeća izmjena *benchmarka* (2007.) bila je da se uz dostupnosti servisa određivalo i to koliko su servisi prilagođeni korisniku (engl. *user-friendly*) i da li postoji tehnička pozadina za kompletno *online* provođenje usluga. Suština je da su oba tipa *benchmarka* bila definirana da evaluiraju statički odnos između uprave i građana, pri čemu uprava ima ulogu pružaoca, a građani i pravna lica ulogu korisnika servisa (Zeljković, 2015). Pilot *benchmark* kreiran je upravo da evaluira aspekte Otvorene uprave, transparentnost i kolaborativnu prirodu pružanja usluga građanima i pravnim licima. Sastojao se iz tri grupe indikatora. Prvi dio *benchmarka* istražuje do koje mjere je koncept Otvorene uprave integriran u politiku i legislativu zemalja članica EU. U tom smislu definirana su tri indikatora: Indikator transparentne politike, indikator participativne politike i indikator kolaborativne politike. Za svaki indikator definirana je grupa pitanja, a na osnovu popunjenog upitnika dobijala se ocjena indikatora (Capgemini, 2011). Drugi dio *benchmarka* fokusira se na *online* prisustvo javnih institucija u zemljama članicama EU. Definirana su tri indikatora, pri čemu se svaki odnosi na mjerenje dostupnosti funkcija koje olakšavaju transparentno i otvoreno *online* prisustvo: indikator otvorenosti procesa politike, indikator *online* kolaboracije i indikator transparentnosti i odgovornosti institucije. Ocjena indikatora formira se također na osnovu upitnika koji pokriva oblasti djelovanja indikatora (Capgemini, 2011; Veljković, 2015). Treći dio *benchmarka* odnosi se na pružanje usluga preko veb-portala, i sastoji se od mjerenja sljedećih indikatora: transparentnost pružanja *online* usluga, upravljanje ličnim podacima i transparentnost internetskog portala za pružanje usluga. Ocjena se i ovdje formira na osnovu odgovora na kreirane upitnike za svaki od indikatora.

U *benchmarku* UN sprovedenom 2014. godine, osim standardnog skupa indikatora uvedena su neka nova pitanja kako bi se procijenio nivo podataka koji su objavljeni na nacionalnim portalima. Anketa je kreirana sa pretpostavkom da su svi podaci državne uprave otvoreni ukoliko ne povlače sa upotrebom pitanja nacionalne sigurnosti ili konflikta privatnosti. U toku ispitivanja istraživači su krenuli sa provjerom da li uopće postoji prisustvo otvorenih podataka na nacionalnim portalima. Zatim su vršili evaluaciju i kategorizaciju podataka prema sektorima (edukacija, zdravstvo, finansije, socijalno osiguranje, rad i okruženje). Ispitivali su da li na nacionalnom nivou postoje portali posvećeni isključivo otvorenim podacima, da li je format u kome su objavljeni otvoreni podaci takav da zadovoljava pristupačnost podatka i koliko državnih agencija objavljuje podatke na portalu. Istraživali su da li na portalu otvorenih podataka postoje smjernice o tome kako iskoristiti otvorene podatke, da li postoji mapa gdje se objavljeni podaci mogu locirati ukoliko im je pridružena i prostorna komponenta. Posljednji aspekt koji su istraživači posmatrali je da li postoje komunikacioni kanali preko kojih je moguće da građani/pravna lica predlože koji bi još podaci mogli biti objavljeni na portalu (United Nations, 2014; Veljković, 2015).

3.4. Pravni okvir razvoja lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini

Za provođenje glavnih načela e-uprave na lokalnom nivou potrebno je postojanje određenog niza zakona kojima bi se regulirala ova oblast. Prije svega, potrebna je pravna regulacija koja stvara obavezu za sva upravna tijela lokalne uprave da uvode i sistemski primjenjuje elektronske administrativne usluge jednih prema drugima ostvarivanju svojih nadležnosti, kao i pružanje elektronskih administrativnih usluga građanima i drugim korisnicima. S obzirom na to da se pravni okvir u Bosni i Hercegovini formirao na četiri osnovna načina: preuzimanjem propisa bivše SFRJ, legislativom djelatnošću entiteta, kantonalnim zakonodavstvom unutar FBiH i donošenjem propisa države BiH, preuzeti propisi, zbog vremena nastanka, nisu bili kreirani prema potrebama i kapacitetima ICT-a. Novi propisi entiteta, kantona i Bosne i Hercegovine u pojedinim oblastima zahtijevaju upotrebu ICT[27]. Na legislativnom nivou u Bosni i Hercegovini je ostvaren samo mali dio formalnih preduvjeta za razvoj e-uprave, te su usvojeni sljedeća zakonska i ostala rješenja:

- Zakon o elektronskom potpisu BiH („Službeni glasnik BiH“, broj: 91/06);

[27] „Razvoj lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini“, Mediacentar Sarajevo, septembar 2011. godine

- Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o ličnoj karti državljana BiH, („Službeni glasnika BiH", 18/12);
- Odluka o osnovama upotrebe elektronskog potpisa i pružanja usluga ovjeravanja („Službeni glasnik BiH", broj: 21/09);
- Odluka o elektronskom poslovanju i e-vladi u Vijeću ministara BiH („Službeni glasnik BiH", broj: 7/10);
- Odluka o usvajanju Politike upravljanja informacionom sigurnošću u institucijama Bosne i Hercegovine, za period 2017-2022. godine („Službeni glasnik BiH", broj: 38/17);
- Zakon o elektronskom poslovnom i pravnom prometu („Službeni glasnik BiH", broj: 88/07);
- Zakon o elektronskom dokumentu FBiH („Službene novine FbiH", broj: 15/13);
- Zakon o elektronskom potpisu Republike Srpske („Službeni glasnik RS", broj: 106/15);
- Zakon o elektronskom poslovanju Republike Srpske („Službeni glasnik RS", broj: 59/09, 33/16);
- Zakon o elektronskom dokumentu Republike Srpske („Službeni glasnik RS", broj: 106/15);
- Zakon o informacionoj bezbjednosti („Službeni glasnik RS", broj: 70/11);
- Konvencija o kibernetičkom kriminalu (2006);
- Zakon o komunikacijama („Službeni glasnik BiH", broj:33/02);
- Zakon o zaštiti ličnih podataka („Službeni glasnik BiH", broj: 49/06);
- 2019. utvrđen Nacrt zakona o elektronskoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektronske transakcije, koji se trenutno nalazi u u parlamentarnoj proceduri.

Donošenjem zakona na državnom nivou ostvareni su neki od preduslova za razvoj lokalne e-uprave na cijeloj teritoriji Bosne i Hercegovine. Međutim, barem dio donesenih zakona i na državnom i na entitetskim nivoima još uvijek nije implementiran, poput npr. infrastrukture javnog ključa – Public Key Infrastructure (PKI)[28], čime se koči razvoj lokalne e-uprave. Prema tome, dosadašnja legislativa predstavlja samo parcijalno rješavanje gorućih problema, posebno kada je riječ o državnom nivou (imajući u vidu da državni nivo nije nadležan za

[28] Public Key Infrastructure (PKI) tj. infrastruktura javnog ključa, skup je hardvera, softvera, resursa, procedura i politika potrebnih za kreiranje, upravljanje, bezbjednu distribuciju, korištenje i čuvanje digitalnih certifikata. Više informacija na https://www.entrust.com/products/entrust-authority-pki/

lokalnu upravu), te su potrebni daljnji koraci kako bi se omogućila njihova implementacija na različitim administrativnim nivoima, u skladu s nadležnostima tih nivoa, čime bi se ostvarili svi preduvjeti za razvoj e-usluga na nivou lokalne uprave. Ono što nedostaje jeste čitav niz pravnih propisa i koraka kojim bi se regulirala ova oblast, kao što su:

- Osnivanje tijela za nadzor i akreditaciju ovjerilaca pri korištenju elektronskih potpisa u upravnim postupcima na nivou BiH i FBiH;
- Propis sigurnosnih standarda i politika za sigurnost u javnom sektoru, uključujući upute za autentifikaciju i autorizaciju e-izjava /e-komunikacije);
- Propis za upravljanje podacima i metapodacima u administraciji (s obzirom na čitav životni ciklus e-dokumenata);
- Propisi za politike pružanja administartivnih e-usluga građanima i poslovnim subjektima (način pružanja usluga, komunikacija sa specifičnim skupinama korisnika, povezivanje sa uslugama iz privatnog sektora, odgovornosti, sankcije, angažiranje vanjskih saradnika, tj. *outsourcing* itd.;
- Propis za elektronsku razmjenu dokumenata u različitim odjelima (upustva za razmjenu elektronskih dokumenata, pravila za intraregistar razmjena itd.)
- Propis o uspostavi nacionalnog okvira interoperabilnosti[29] (upute za registre, smjernice za arhitekturu e-vlade itd.).[30]

3.5. Fiskalni okvir – struktura budžeta

Planiranje ICT budžeta je sastavni dio budžetiranja na nivou grada/općine. Analizirajući reprezentativne primjere iz prakse, možemo reći da je veoma važno urediti strukturu i metode planiranja ICT budžeta internim propisima grada/općine. Idealno bi bilo kada bi se pola od planiranog IT budžeta trošilo za rad i održavanje IT sistema, a druga polovina na razvoj i investicije. Analizirajući budžete gradova i općina na međunarodnom planu, možemo reći da je učešće troškova ICT-a u ukupnom budžetu grada/općine iznosi između 1-2%. Uporedo sa finansijskim mogućnostima gradskog/općinskog budžeta često se pruža mogućnost pronalaska donatora na međunarodnom tržištu koji su voljni da podrže razvojne projekte.

[29] Interoperabilnost podrazumijeva sposobnost informacijskih i komunikacijskih sistema i poslovnih procesa da podrže protok podataka i omoguće razmjenu informacija i znanja. Okvir interoperabilnosti je skup normi, standarda i preporuka koji opisuju postignuti ili željeni dogovor zainteresiranih strana o načinu međupovezivanja. Okvir interoperabilnosti je promjenjivi dokument koji mora pratiti tehnološke, normative i poslovne promjene

[30] „Razvoj lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini“, Mediacentar Sarajevo, septembar 2011. godine

Izbor odgovarajućih razvojnih projekata zavisi od strateških ciljeva gradova/općina. Često, ovakav način finansijske pomoći od strane međunarodne zajednice je usmjeren na projekte vezane za razvoj civilnog društva, transparentnosti, e-demokratije i antikorupcije. U ovakvim slučajevima finansiranje zavisi od regulative i uslova ovih međunarodnih organizacija. Bez obzira na ove mogućnosti eksternog finansiranja, finansiranje ICT budžeta iz budžeta gradova/općina ostaje glavni prioritet. Ovakav način budžetiranja je značajan jer održava kontinuitet i održivost ICT sistema (Lugavić, 2017).

3.6. Preduslovi za uvođenje elektronske uprave

Preduslovi koji se postavljaju pred elektronsku upravu da bi ona efikasno funkcionirala, tj. pružala potpune i kompletne elektronske servise građanima, poslovnim sistemima i drugim subjektima, su sljedeći[31]:

- Pristup internetu,
- Adekvatna komunikaciona i informatička infrastruktura uprave;
- Baze podataka u elektronskom obliku;
- Aplikacije za obradu, pristup i razmjenu podataka;
- Pristupne tačke za izvršenje servisa;
- Sistem sigurnosti koji se ogleda u pristupu servisu putem odgovarajućih sigurnosnih mehanizama (pametna tj. smart kartica i sl.).

Ispunjenje navedenih preduslova je, ustvari, spisak aktivnosti koje je potrebno izvršiti da bi se omogućilo uspostavljanje i funkcioniranje e-uprave. Da bi se realizirao koncept e-uprave, potrebno je pokrenuti aktivnosti u dva pravca: povećanje informatičke pismenosti građana i izgradnja odgovarajuće informacione infrastrukture (Radivojević, 2009).

Procjena spremnosti za uvođenje e-uprave može poslužiti podizanju svijesti, utvrđivanju prepreka i mogućnosti u pripremi budućih aktivnosti. Sa druge strane na ovaj način se identificiraju akcije u cilju mogućih poboljšanja odnosno prazni prostori za prve korake u sklopu programa e-uprave[32].

Tabela 5: Spremnost za e-upravu: Razumijevanje ključnih faktora

[31] National strategy for the new economy, Government of Romania, Ministry of Communications and Information technology.

[32] „Okvirni plan razvoja e-uprave Kantona Sarajevo“; Zavod za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo, Sarajevo, decembar 2012. godine.

a) Politički uslovi	
Dobro upravljanje, kao uvjet za održivi razvoj, zahtijeva opredjeljenje od strane političkih lidera. Uvođenjem e-vlade u društvo zahtijeva političku volju da proniknu u proces transformacije koji ona podrazumijeva za Vladu, kako u svojim internim operacijama, tako i prema vani.	• Svijest o političkoj vrijednosti e-vlade; • Predanost e-vladi i dobrom upravljanju; • Vještine vođenja; • Nacionalni identitet i doživljaj vlasti; • Zakonodavni okvir; • Učešće građana; • Dobro upravljanje i vladavina prava.
b) Organizacioni uslovi	
Međunarodno iskustvo pokazuje da uvođenje e-vlade zahtijeva i uzrokuje duboku i evaluacijsku promjenu institucionalnog uređenja. Za vođenje ovog procesa transformacije, potrebno je odgovarajuće upravljanje i mehanizmi koordinacije.	• Administrativne strukture i naslijeđe; • Reforme javne uprave; • Reforma državne službe; • Središnja koordinacija i jedinica za podršku; • Koordinacija politika; • Odnosi između vladinih organizacija.
c) Kulturalni i uvjet ljudskih resursa	
Pozitivni stavovi, znanja i vještine moraju postojati posebno u javnom sektoru – za pokretanje, provedbu i održavanje e-vlade. Kulturalni aspekti mogu izazvati opći otpor prema promjenama i dijeljenju informacija. Neadekvatan kapacitet ljudskih resursa može dovesti do nedostatka orijentacije ka korisniku ukupne predanosti.	• Kultura, tradicija i jezici; • Neravnopravnost spolova; • Razine obrazovanja; • Informatička pismenost i broj korisnika; • IT obrazovni sadržaji i programi; • Kultura dijeljenja informacija i znanja; • Prevladavajuća organizaciona kultura; • Stav i prilagodljivost promjenama; • Menadžerske vještine u javnom sektoru; • Servisno usmjerenje javne uprave.
d) Finansijski uvjeti	
Početni troškovi vezani za implementaciju e-vlade mogu biti znatni i vlade mogu imati ograničen kapacitet da prebrode razdoblje od početnih ulaganja do povrata. Pravilno planiranje resursa je važno za održivost e-vlade.	• Proces dodjele resursa; • Struktura nacionalnog dohotka; • Mehanizmi za zajednička ulaganja; • Dostupna finansijska sredstva.
e) Komunikaciono okruženje	
U današnjem svijetu, komunikacija s građanima je dužnost i nužnost za vladu. E-vladu trebaju prihvatiti i razumjeti sve zainteresirane strane kako bi se osiguralo da su njene koristi dostupne za društvo u cjelini.	• Građanska svijest i razumijevanje ICT i e-vlade; • Komunikaciona kultura i kanali; • Dijeljenje informacija i znanja.
f) Tehnološka infrastrukura	
Nedostatak tehnologija je jedan od glavnih uskih grla za zemlje koje ciljaju postaviti i održavati e-vladu. Naslijeđeni sistemi mogu predstavljati	• (Tele)komunikaciona infrastruktura; • Stopa penetracije telekomunikacija;

prepreke za promjenu. Demografski i geografski uvjeti različitih područja, praćeni raspodjelom ekonomskih aktivnosti, također mogu snažno uticati na postavljanje IT infrastrukture ako se prepuste samom tržištu.	• Urbano u odnosu na ruralno: demografska/geografska pristranost; • Softver i hardver (naslijeđeni sistem); • IT standardi.
g) Podaci i informacioni sistemi	
Sistemi upravljanja, evidencije i radnih procesa moraju postojati kako bi pružili potrebne podatke za podršku u prelazu na e-vladu.	• Naslijeđe obrade podataka, upravljanja informacijama i sistema; • Dostupni podaci i informacije; • Postupci prikupljanja podataka i standardizacija podataka i informacija; • Kvalitet podataka i sigurnost podataka; • Kapacitet za analizu podataka i korištenje informacija; • Kapacitet da se protok informacija usmjeri u proces donošenja odluka.

(Izvor: Okvirni plan razvoja e-uprave Kantona Sarajevo; Nosilac izrade Zavod za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo)

Komunikacija koja je uspostavljena između države i građana, da bi funkcionirala olakšano, mora ispuniti određene uvjete.

3.6.1. Socio-kulturološki preduslovi

Lica kojima su namijenjeni servisi e-uprave te servise prihvataju iz različitih razloga. Razlozi se mogu grupirati u sljedeće kategorije: dostupnost servisa (različit u urbanim i ruralnim područjima), ekonomski uvjeti pojedinih slojeva stanovništva (zahtjev za posjedovanjem opreme čija cijena nije prilagođena ekonomskoj moći korisnika), navike korisnika, nivo obrazovanja korisnika, svijest i povjerenje u servise, itd. (Kačanovski, 2015).

3.6.2. Organizacioni preduslovi

Uspješno uvođenje e-uprave ima kao preduslov prilagođenu organizacionu strukturu i administrativne postupke. Sama e-uprava se mora prilagoditi tako da obezbijedi korištenje prednosti e-uprave. Fleksibilna unutrašnja organizacija administracije omogućava korištenje prednosti e-uprave. To znači da se organizacija poslovnih procesa i administrativni postupci moraju prilagoditi potrebama krajnjih korisnika i implementirati putem primjene informaciono komunikacijskih tehnologija. Dobar primjer je razmjena prateće dokumentacije gdje se, primjenom e-uprave, krajnji korisnici mogu u potpunosti osloboditi obaveze da

dostavljaju dokumentaciju koja već postoji u bazama podataka javne uprave (Kačanovski, 2015).

3.6.3. Pravni preduslovi

Za uvođenje e-uprave neophodan je čitav niz pravnih preduslova. Ovdje se prije svega misli na formalnosti koje su potrebne pri postupcima u administraciji. Za većinu poslova vezanih za državnu upravu je potreban svojeručni potpis. Teško promjenjivi propisi otežavaju uvođenje e-uprave u punoj mjeri. Važnu ulogu pri realizaciji ovih preduslova ima država (Kačanovski, 2015).

3.6.4. Tehnički preduvjeti

Osnovni preduvjet za uvođenje e-uprave je globalna povezanost na nivou svih organa uprave i pristup komunikacijskoj infrastrukturi za sve korisnike e-uprave. Heterogene informacione i komunikacijske tehnologije otežavaju uvođenje e-uprave i mogu dodatno da prouzrokuju visoke troškove (Kačanovski, 2015).

3.7. Principi uspješnosti elektronske uprave

U izvještaju UN-a o svjetskom javnom sektoru iz 2003.[33] su predloženi principi za uspješno planiranje i izgradnju elektronske javne uprave. Navedeno je petnaest načela u tri kategorije:

Nužni razlozi za stvaranje usluga elektronske javne uprave:

1. Javljanje potrebe za stvaranjem elektronskih usluga za društvo;
2. Potreba za povećanjem djelotvornosti postojećih usluga;

Sposobnost javne uprave da koristi ICT za svoje aktivnosti:

1. Sposobnost finansiranja projekata do kraja;
2. Postojanje odgovarajućih vještina državnih službenika;
3. Postojanje koordinacije unutar i između državnih agencija radi izbjegavanja dupliciranja posla, te da se osigura kvalitetno međudjelovanje agencija;
4. Postojanje pravnih okvira za realizaciju elektronskih javnih usluga;
5. Postojanje nužne ICT infrastrukture;

[33] World Public sector Report 2003, E-Government at the Crossroads, page 8

6. Odlučno političko vodstvo u stvaranju elektronskih usluga, te dugoročna predanost tom cilju;
7. Uključenost javnosti;
8. Planovi za izgradnju i nadogradnju ljudskih resursa i tehnološke infrastrukture;
9. Izgradnja partnerstva između javne uprave, privatnog sektora i civilnih organizacija;
10. Kontinuirano nadgledanje i procjenjivanje razvoja i rada elektronskih javnih usluga.

Nužni razlozi koji bi trebali privući korisnike korištenju elektroničke javne uprave:

1. Korisnici bi trebali moći jednostavno pristupiti uslugama i na jednostavan način ih koristiti;
2. Pozitivna percepcija korisnika i korist od korištenja usluge;
3. Privatnost i sigurnost korištenja usluge.

Vrlo bitni preduvjeti uspješne izgradnje i razvoja elektronske javne uprave su dobro definirani ciljevi, razrađena pravna regulativa, te dobro osmišljena dugoročna strategija razvoja tehnološke infrastrukture. Publikacija sa istraživanjima korištenja ICT tehnologija donosi istraživanje o broju svjetskih tržišta (država) priključenih na internet[34]. U istraživanju se navodi činjenica da je u zadnjih 15-ak godina prihvaćanje interneta kao kanala komunikacije u svijetu jako uznapredovalo od 1988. kada je na internet bilo priključeno samo osam tržišta, do danas kada sve svjetske države imaju priključke. Na kraju 2003. procijenjeno je da je u svijetu bilo 691 miliona internet korisnika ili u postocima 11% svjetske populacije. Stranice „Internet World Stats – Usage and Population Statistics" donose istraživanje o korištenju interneta u svijetu, populacijskoj statistici, te postocima korištenja po kontinentima[35].

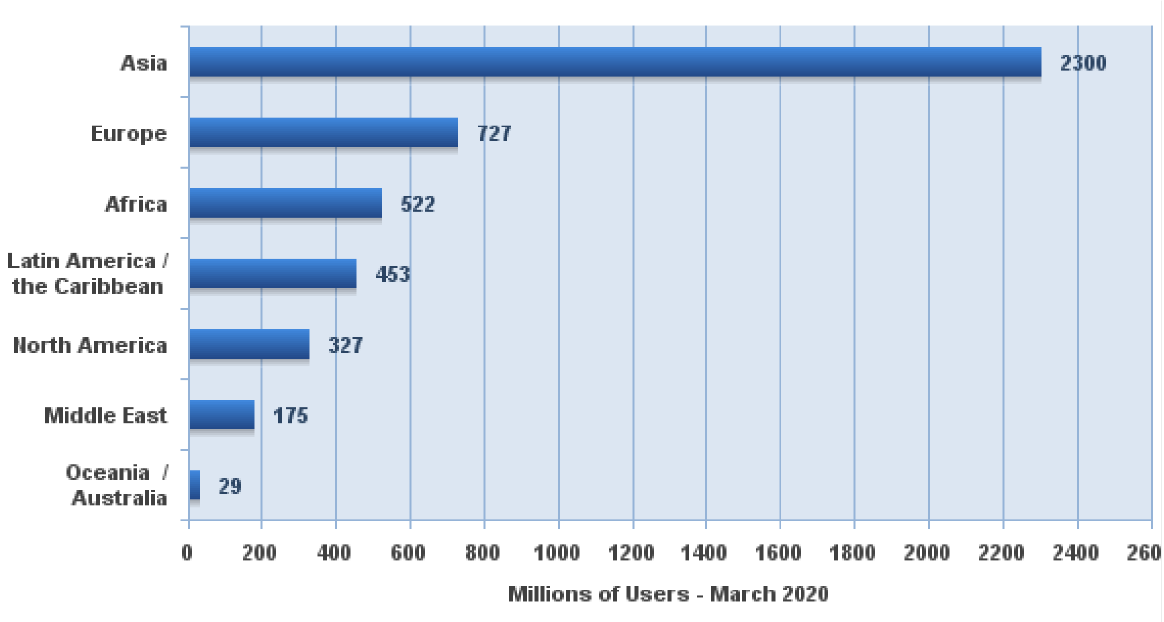
Tabela 6: Statistika svjetske populacije i udjela korisnika interneta

Kontinent Regija	Stanovništvo (Procjena 2020.)	Udio (%) u svj. stan.	Korisnici interneta (31.12.2019.)	Udio (%) u svjetskom stanovništvu	Rast korištenja 2000-2020.	Udio (%) internetskih korisnika
Afrika	1,340,598,447	17.2%	526,374,930	39.3%	11,559%	11.5%
Azija	4,294,516,659	55.1%	2,300,469,859	53.6%	1,913%	50.3%

[34] Sciadas George, Giguere Pierre, and coauthors; From the Digital Divide to Digital Opportunities – Measuring Infostates for Development, Orbicom International Secretariat, http://www.orbicom.uqam.ca, 2005., page 10
[35] Internet World Stats – Usage and Population Statistics, http://www.internetworldstats.com/stats.htm

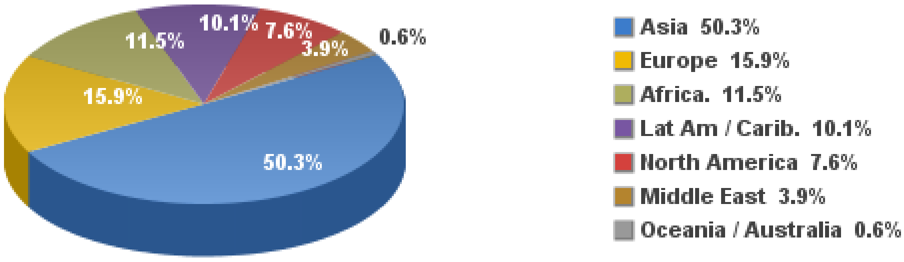
Evropa	834,995,197	10.7%	727,814,272	87.2%	592%	15.9%
Južna i srednja Amerika	658,345,826	8.5%	453,702,292	68.9%	2,411%	10.0%
Srednji Istok	260,991,690	3.9%	180,498,292	69.2%	5,395%	3.9%
Sjeverna Amerika	368,869,647	4.7%	348,908,868	94.6%	222%	7.6%
Australija i Okeanija	42,690,838	0.5%	28,775,373	67.4%	277%	0.6%
UKUPNO:	7,796,615,710	100.0%	4,574,150,134	58.7%	1,167%	100.0%

(Izvor: Internet World Stats – www.internetworldstats.com/stats.htm)



Slika 1: Korisnici interneta u svijetu prema geografskim regijama – 2020.

(Izvor: Internet World Stats – www.internetworldstats.com/stats.htm)



Grafikon 1: Distribucija korisnika interneta u svijetu – 2020.

(Izvor: Internet World Stats – www.internetworldstats.com/stats.htm)

Najrazvijenije svjetske regije (Sjeverna Amerika, Evropa i Australija) imaju velike udjele internet korisnika što govori o prepoznavanju važnosti tehnološke platforme za uspješan privredni razvoj, te vezano uz to elektronske javne uprave. Iako Evropa nije po penetraciji interneta dostigla Sjevernu Ameriku, ubrzano radi na razvoju infrastrukture (posebno širokopojasnog interneta), te na zajedničkim okosnicama za elektronsku javnu upravu. Međutim, internet sam po sebi bez korištenja komplementarnih tehnologija i koncepata ne može osigurati svu potrebnu tehnološku infrastrukturu za razvoj elektronske javne uprave.

Kelly, Mulgan & Muers (2002) u razradi kategorija koje mogu imati javnu korist za građane identificirali su sljedeće tri (koja tvore konceptualnu okosnicu za perspektivu javne koristi, engl. *conceptual framework* – CF1): 1) Rezultat javne uprave (engl. *outcomes*) – visoka zaposlenost, bolji uslovi života, poticajno poslovno okruženje, smanjenje kriminala, ekološka osjetljivost; 2) Usluge (engl. *services*) – u području zdravstva, obrazovanja, dozvole i potvrde; 3) Povjerenje (engl. *trust*) – u institucije i javne službenike (školstvo, zdravstvo i dr.).

3.8. E-spremnost

Pojam elektronske spremnosti moguće je tumačiti i upotrebljavati u različitim kontekstima i sa različitom svrhom. Kada se e-spremnost posmatra u kontekstu odnosa društva prema informacionim tehnologijama, tada se pod njim podrazumijeva sposobnost nekog društva da uspješno prihvati i upotrebljava ICT kao i da optimalno koristi prednosti ove upotrebe. Postoji više definicija pojma e-spremnosti koje potiču iz razičlitih izvora. Zajedničko im je da e-spremnost smatraju karakteristikom jednog društva koja opisuje njegovu mogućnost da prihvata izazove primjene novih ICT u svim svojim segmentima. E-spremnost se odnosi na sposobnost jedne zemlje da iskoristi prednosti novih tehnologija, posebno interneta i njegovih

servisa, za ubrzanje ekonomskog rasta i razvoja cjelokupnog društva (Hourali, Fathian, Montazeri & Hourali, 2008). McConnell International (2000) definira e-spremnost kao kapacitet nacije da učestvuje u digitalnoj ekonomiji. Centar za međunarodni razvoj pri Univerzitetu Harvard, najistaknutija institucija u oblasti istraživanja vezanih za e-spremnost društva, definira e-spremno društvo kao društvo koje posjeduje sljedeće:

- Neophodnu fizičku infrastrukturu ICT (pouzdane računarske mreže širokog opsega i po pristupačnim cijenama);
- Tekuće ICT integrirane u poslovanje (e-trgovina, lokalni ICT sektor), lokalnu zajednicu (lokalni sadržaji, *online* organizacije, ICT u svakodnevnom životu, ICT u obrazovanju) i vladine organe (e-vlada);
- Jak telekomunikacioni sektor sa nezavisnim regulacionim tijelom koji omogućava univerzalni pristup, punu slobodu trgovine i stranih ulaganja (CID, 2000).

U studiji *Spremnost za umreženi svijet: vodič za zemlje u razvoju* koju je objavio Centar za međunarodni razvoj Univerziteta Harvard, termin ‘umreženi svijet’ podrazumijeva prostor snabdjeven mrežom komunikacija u kome je moguće poslati ili primiti informaciju u različitim digitalnim formatima i uz pomoć različitih prenosnih medija, bez obzira na udaljenost. E-spremnost se označava kao osposobljenost zajednice za tako definiran umreženi svijet. E-spremnost posmatrana kao stepen kojim se jedna zajednica kvalificira za učešće u umreženom svijetu mjeri se ocjenjivanjem relativnog napretka najznačajnijih oblasti upotrebe ICT i njihovih najznačajnijih primjena (CID, 2000). Prema Kirkman, Osorio & Sachs (2002), uspjeh prelaska na informaciono doba zavisi od toga koliko široko su ICT integrirane u društvo uopće. Oni tvrde da se nove vrijednosti bazirane na ICT pojavljuju tek onda kada pojedinci počnu da prihvataju i razumiju široke mogućnosti za njihovu upotrebu.

Procjena spremnosti se konceptualno zasniva na:

- Motivaciji i ciljevima reforme javnog sektora i izgradnje e-uprave i iz pozicije uprave i iz pozicije javnog mnijenja;
- Kreiranju okruženja koje će omogućiti kako vladi tako i javnom mnijenju da efikasno koristi e-upravu;
- Okruženja koje treba da osigura kontinuiran razvoj e-upravnih inicijativa koji za cilj ima umreženu upravu.[36]

[36] Okvirni plan razvoja e-uprave Kantona Sarajevo, Zavod za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo, 2012.

3.9. E-spremnost kao mjera razvijenosti informacionog društva

Internetizacija i informatizacija su veoma intenzivni procesi u savremenim društvima. Kako bi određena zemlja mogla relevantno participirati u savremenim poslovnim i društvenim tokovima potrebno je da posjeduje određen nivo e-spremnosti. E-spremnost je pokazatelj razvijenosti informacionog društva i istovremeno predstavlja mjeru uključenosti društva kako u međunarodne digitalne tokove, tako i u interne digitalne tokove (Osmanbegović, Rožajac, 2013).

U novembru 2004. godine je Vijeće ministara usvojilo Politiku, Strategiju i Akcioni plan razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine. Ti dokumenti su označili prekretnicu i predstavljaju prvo zajedničko nastojanje da se pitanje oblasti informaciono komunikacionih tehnologija razmatra strateški. Izvještaj o elektronskoj spremnosti društva BiH za 2009. godinu nudi čitav niz kako interesantnih, tako i neočekivanih rezultata koji s jedne strane pokazuju da je društvo BiH napravilo izuzetan napredak u razvoju informaciono komunikacionih tehnologija, dok s druge strane BiH kaska za svojim regionalnim komšijama u realizaciji zacrtanih ciljeva. Ovaj izvještaj ilustrira i stanje u sektoru eSEE Agende i eSEE Agende Plus i konstatira da su početni ciljevi agenda u dobroj mjeri i ostvareni, kao što se navodi u nekoliko pregleda i izvještaja sa Konferencije ministara zemalja Jugoistočne Evrope o razvoju informacionog društva. Očekivani uticaji eSEE Agende Plus podrazumijevaju tri domena i to: državni razvoj, regionalnu saradnju i udovoljavanje EU. Centralni cilj onih koji učestvuju u eSEE Agendi Plus, slično eSEE Agendi, uključujući većinu aktivnih na državnom nivou, jeste da se da značajan poticaj razvoju informacionog društva u svojim zemljama pojedinačno, te da se učvrsti postojeći zamah regionalne saradnje. Ovaj sektor prikazuje i matrice eSEE koje zapravo služe za *benchmarking* i pokazuju kvantitativni i kvalitativni aspekt realizacije eSEE Agende Plus. Nažalost, evidentno je da BiH ponovo kaska za svojim komšijama kada je u pitanju samo usvajanje i realizacija zakonskih rješenja u ovom sektoru.[37]

Zemlja koja želi staviti informaciono komunikacione tehnologije u učinkovito korištenje, neophodno je da bude „e-spremna“ u smislu infrastrukture, dostupnosti ICT stanovništvu u cjelini, i učinak pravnog i regulatornog okvira na upotrebu ICT-a. Ukoliko se želi smanjiti digitalni jaz, sva ova pitanja moraju se rješavati na koherentan i ostvariv način koji je prilagođen da zadovolji lokalne potrebe pojedinih zemalja (Osmanbegović, Rožajac, 2013).

[37] Izvještaj o elektronskoj spremnosti bosanskohercegovačkog društva za 2009. godinu, Sarajevo 2010. godine.

Do danas je zabilježen veliki broj studija o e-spremnosti koje se jako razlikuju u zavisnosti od toga kako je po kojem istraživaču bila definirana metodologija i uopće pojam e-spremnosti. Rezultat toga su podaci koji nisu konzistentni jedni sa drugima. Rangiranja koja su predstavili Economist Intelligence Unit's se najčešće koriste u javnosti. Oni definiraju e-spremnost neke zemlje kao: „mjeru njenog e-poslovnog okruženja, skup faktora koji ukazuju na to koliko je tržišta nadležno za internet bazirane prilike[38]“.

Još jedna utjecajna mjera e-spremnosti je „Readiness of the Networked World“, istraživački projekat Harvard Univerziteta koji postavlja okvir zemljama u razvoju kako bi razvile svoju e-spremnost. Spremnost je po ovom kontekstu definirana kao „stepen do kojeg je društvo spremno učestvovati u Mrežnom Svijetu (Networked World), a mjeri se procjenom relativnog unaprijeđenja u oblastima koje su najkritičnije u smislu prihvatanja ICT-a i najvažnijih aplikacija ICT-a“.

Što se tiče „Globalnog izvještaja o konkurentnosti”, koji je također sačinio Svjetski ekonomski forum za 2016. godinu, BiH je rangirana pod brojem 97 od 139 navedene zemlje. Taj izvještaj daje opći opis ekonomske konkurentnosti na osnovu širokih kriterija koji se kreću od organizacije vlasti do stabilnosti infrastrukture i stope bolesti. Kako bismo dobili malo jasniju sliku o čemu se zapravo govori kada se spominju pokazatelji e-spremnosti, prezentovat ćemo pokazatelje iz Globalnog izvještaja o informacionim tehnologijama 2016., a koji se odnose na BiH. U dijelu izvještaja koji govori o tome kako čitati isti, pojašnjavaju se i ovi pokazatelji. Naime cilj izvještaja je da prikaže profil svih 139 zemlje koje obuhvata ovaj izvještaj i to u smislu njihovih performansi u raznim dimenzijama koje obuhvata Indeks mrežne spremnosti (NRI – Network Readiness Index). Prvi dio predstavlja ukupne performanse zemlje u NRI uključujući njene performanse u 4 komponente i 10 stubova NRI-a. Prikazan je rang zemlje (od ukupno 139) i rezultat (na ljestvici od 1 do 7 gdje 1 predstavlja najlošiji, a 7 najbolji rezultat).

Tabela 7: Indeks mrežne spremnosti BiH u 2016.[39]

	Rang (od 139)	Rezultat (1-7)
Indeks mrežne spremnosti 2016.	97	3,6
A. Podindeks Okruženje	**121**	**3,3**

[38] Economist intelligence unit (2005) The 2005 e-readiness rankings, A white paper from the Economist Intelligence Unit, http://a330.g.akamai.

[39] https://www.weforum.org/reports/the-global-information-technology-report-2016

I. Stub: Političko i regulatorno okruženje	108	3,1
II. Stub: Poslovno i inovativno okruženje	120	3,6
B. Podindeks Spremnost	**50**	**5,2**
III. Stub: Infrastruktura i digitalni sadržaj	50	4,7
IV. Stub: Priuštivost	32	6,1
V. Stub: Vještine	84	4,7
C. Podindeks Upotreba	**107**	**3,2**
VI. Stub: Individualna upotreba	73	4,0
II. Stub: Poslovna upotreba	123	3,1
III. Stub: Državna upotreba	133	2,6
D. Podindeks Uticaj	**121**	**2,8**
IV. Stub: Ekonomski uticaj	123	2,6
V. Stub: Socijalni uticaj	119	3,1

(Izvor: https://www.weforum.org/reports/the-global-information-technology-report-2016)

Izvještaj o globalnoj informacijskoj tehnologiji 2016. sadrži najnoviju iteraciju indeksa umrežene spremnosti koja procjenjuje faktore, politike i institucije koje omogućuju zemlji da u potpunosti iskoristi informacijske i komunikacijske tehnologije za povećanu konkurentnost i dobrobit. Pod temom „Inovacije u digitalnoj ekonomiji" izvještaj također istražuje ulogu informaciono komunikacijskih tehnologija u poticanju inovacija.

Performanse zemlje u svih 53 pokazatelja koja čine NRI. Pokazatelji su organizirani u stubove.

Tabela 8: Pokazatelj mrežne spremnosti detaljno

POKAZATELJ	RANG/139	VRIJEDNOST
I. STUB: POLITIČKO I REGULATORNO OKRUŽENJE		
1.01 Efektivnost zakonskih tijela	115	2,9
1.02 Zakoni povezani sa ICT-om	131	2,5
1.03 Sudska nezavisnost	110	2,9
1.04 Efikasnost pravnog sistema u rješavanju sporova	127	2,7
1.05 Efikasnost pravnog sistema u izazovnim propisima	116	2,8
1.06 Zaštita intelektualne svojine	130	2,9
1.07 Stopa softverskog piratstva, % instaliranih softvera	61	65
1.08 Broj procedura za provedbu ugovora	69	37
1.09 Broj dana za provedbu ugovora	87	595
II. STUB: POSLOVNO I INOVATIVNO OKRUŽENJE		
2.01 Raspoloživost najsavremenijih tehnologija	103	4,2

2.02 Raspoloživost sredstava za ulaganje	106	2,3
2.03 Stopa ukupnog poreza, % od profita	21	23,3
2.04 Broj dana za pokretanje biznisa	133	67
2.05 Broj procedura za pokretanje biznisa	125	12
2.06 Intenzitet lokalne konkurencije	117	4,4
2.07 Bruto stopa visoko obrazovanje, %	92	22,1
2.08 Kvaliteta upravljanja školama	120	3,3
2.09 Državna nabavka savremene tehnologije	137	2,4
III. STUB: INFRASTRUKTURA I DIGITALNI SADRŽAJ		
3.01 Proizvodnja energije, kWH/osobi	49	4564,1
3.02 Pokrivenost mobilnom mrežom, % populacije	49	99,8
3.03 Internet propusnost, kb/s po korisniku	59	43,0
3.04 Osiguran internet server/milion populacije	72	35,9
IV. STUB: PRIUŠTIVOST		
4.01 Tarife mobilne telefonije, $/min	91	0,32
4.02. Fiksne širokopojasne internet tarife, $/mjesečno	12	16,39
4.03. Internet i telefonska takmičenja, 0-2	80	1,86
5. STUB: VJEŠTINE		
5.01 Kvalitet obrazovnog sistema	135	2,4
5.02 Kvalitet matematičkog i naučnog obrazovanja	92	3,6
5.03 Bruto stopa srednjeg obrazovanja, %	76	89,0
5.04 Stopa pismenosti odraslih, %	24	98,5
6. STUB: INDIVIDUALNA UPOTREBA		
6.01 Broj mobilnih pretplatnika/100 st.	107	91,3
6.02 Individualno korištenje interneta, %	56	60,8
6.03 Domaćinstva koja posjeduju računar, %	74	45,0
6.04 Domaćinstva sa pristupom internetu, %	65	50,0
6.05 Broj širokopojasnih internet pretplatnika/100 st.	57	14,2
6.06 Broj širokošpojasnih mobilnih pretplatnika/100 st.	92	27,8
6.07 Korištenje virtualnih društvenih mreža	98	5,2
7. STUB: POSLOVNA UPOTREBA		
7.01 Usvajanje tehnologija na nivou firmi	83	4,4
7.02 Kapacitet za inovacije	133	3,0
7.03 PCT patenti, aplikacije/milion st.	60	1,7
7.04 ICT upotreba B2B transakcije	115	4,0
7.05 Opseg poslovne upotrebe interneta	99	4,0
7.05 Opseg obuke zaposlenih	136	2,9
8. STUB: DRŽAVNA UPOTREBA		
8.01 Državno prioritiziranje ICT-a	136	2,6

8.02 Značaj ICT za državnu viziju	103	0,28
8.03 Indeks vladinih *online* usluga, (0-1)	138	2,3
9. STUB: EKONOMSKI UTICAJ		
9.01Uticaj ICT na nove usluge i proizvode	122	3,6
9.02 ICT PCT patenti, aplikacije/milion st.	68	0,3
9.03 Uticaj ICT na nove organizacijske modele	128	3,1
9.04 Poslovi zasnovani na znanju, % radne snage	n/a	n/a
10. STUB: SOCIJALNI UTICAJ		
10.01 Uticaj ICT na pristup osnovnim servisima	113	3,5
10.02 Internet pristup u školama	83	3,9
10.03 ICT upotreba i efikasnost vlade	137	2,6
10.04 Indeks e-participacije, 0-1	110	0,24

(Izvor: https://www.weforum.org/reports/the-global-information-technology-report-2016)

Nakon ovako detaljnog predstavljanja samo jednog od istraživanja pokazatelja e-spremnosti, može se zaključiti da se radi o veoma velikoj i raznolikoj grupi pokazatelja koji zadiru u sve sfere društva.

3.10. Potencijali elektronske uprave

Elektronska uprava ima neposredan ili posredan utjecaj na četiri domene vladavine i javne uprave: (Brown, 2005) ekonomske i socijalne programe koje država provodi, njezin odnos s građanima i vladavinu prava (prvenstveno razvijanjem e-demokracije), unutarnje funkcioniranje upravnih i političkih procesa, te odnos s okolinom.

Mnogi autori definiraju razvoj e-uprave kroz četiri kvalitativno i kvantitativno različite faze. West (2004) tako ističe:

1. Fazu oglasnog prostora *(the billboard stage)* u kojoj se veb-stranice upravnih organizacija doživljavaju kao statički mehanizmi za prikaz informacija čiji su građani pasivni promatrači, a dvosmjerna interakcija je gotovo nepostojeća;
2. Fazu djelomičnog pružanja usluga *(the partial-service-delivery stage)* u kojoj građani mogu dobiti dio usluga putem interneta, ali u ograničenom opsegu i sporadično;
3. Fazu portala *(the portal stage)* koji podrazumijeva *one-stop shop* portal s integriranim uslugama kojeg odlikuje lako korištenje, zaštita privatnosti i sigurnost podataka;
4. Fazu interaktivne demokracije *(interactive democracy)* koju odlikuje pružanjem usluga i brojnim mjerama usmjerenim na jačanje odgovornosti; veb-stranice se koriste za sistemsku političku transformaciju. Posjetitelji mogu personalizirati veb-stranice,

dobiti odgovor, davati primjedbe i iskoristiti mnoge sofisticirane mehanizme namijenjene poticanju demokratske odgovornosti.

Rose, (2005) također ističe postojanje četiri faze korištenja interneta za pružanje informacija i usluga građanima od strane vlasti: (1) minimalna razina – daju se osnovne informacije, veb-stranice su ponekad zastarjele; (2) poboljšana razina – veći broj informacija, odgovori na važna pitanja (FAQ), stranice se redovito noveliraju; (3) razina interakcije – građanin kao aktivni korisnik, mogućnost 'skidanja' dokumenata, komunikacije e-poštom; (4) razina transakcije – mogućnost izražavanja mišljenja i odlučivanja, obavještavanje o poduzetim akcijama, slanje obrazaca, itd.

Nivo informatiziranosti javne uprave definira se najčešće prema parametrima određenim Bangemannovim izvještajem[40] prema kojem se skala izrađuje prema sljedećem načinu bodovanja:

- 0 – Nema informacije (informacija o usluzi nije dostupna na mreži);
- 1 – Informacija (na mreži je dostupna samo informacija o usluzi, npr. opis postupka, pravilnici i sl.);
- 2 – Jednosmjerna interakcija (dostupnost formulara u elektronskom obliku za pohranjivanje na računaru, prazne formulare moguće je i isprintati);
- 3 – Dvosmjerna komunikacija (interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentikaciju; ispunjavanjem formulara pokreće se pojedina usluga);
- 4 – Transakcija (cijela usluga je dostupna na mreži, popunjavanje formulara, autentikacija, plaćanje i isporuka potvrda, narudžbe ili drugi oblici potpune usluge putem mreže) (Musa, 2006).

3.11. Koncepti e-uprave i konkurentnosti

Konkurentnost kao pojam i dalje vuče značajne kontroverze i ne postoji jedinstvena definicija. Najčešće se vezuje za makroekonomski nivo (na nivou nacionalne ekonomije), i za nivo pojedinačnih preduzeća. Međutim, može se posmatrati i na nivou pojedinačnih grana privrede, kada se upoređuje njihova međusobna efikasnost i produktivnost. Konkurentnost se može posmatrati na oba gore navedena nivoa i to kao sposobnost bilo kojeg subjekta da posluje efikasno i produktivno u odnosu na subjekte slične strukture. Također, konkurentnost

[40] *Vidi* eEurope 2005: Benchmarking Indicators, Communication from the Commission to the Council and the European Parliament, November 2003.

se može analizirati i mjeriti u odnosu na doprinos pojedinačnih subjekata privrednom rastu. Na mikro nivou konkurentnost se definira kroz pojam „tržišne utakmice“, odnosno kao procentualni udio koji kompanija ima na međunarodnom tržištu. Sa druge strane, nacionalna konkurentnost predstavlja sposobnost države da ostvari brži rast od ostalih zemalja i obezbijedi blagostanje kroz modificiranje strukture države u odnosu na potrebe na globalnom nivou (Bienowski, 2006). Posmatrajući konkurentnost na makro nivou Trabold (1995) je definirao četiri značajna aspekta konkurentnosti: omogućavanje prodaje proizvoda i usluga na globalnom tržištu (Scott & Lodge, 1985), privlačenje investicija, mogućnost prilagođavanja privrede i mogućnost povećanja dohotka. Početkom devedesetih, Artto (1987) je dao precizniju definiciju nacionalne konkurentnosti kao uspjeh države da pod slobodnim i fer uslovima proizvede robu i usluge koje zadovoljavaju međunarodno tržište, a da se u isto vrijeme obezbjeđuju prihodi za građane. Isto mišljenje dijele još neki autori, među kojima je i Aiginger (2006) koji smatra da je visok nivo životnog standarda primarni pokazatelj konkurentnosti jedne nacije. Određena istraživanja osporavaju pomenute tvrdnje da je BDP relevantan pokazatelj, jer na primjer, države bogate prirodnim resursima imaju pozitivan rast BDP-a, što u znatnoj mjeri ne utiče na ekonomski rast (Svjetski ekonomski forum, Izvještaj 2015-2016.). Evropska Komisija (2001) nacionalnu konkurentnost vezuje za obezbjeđivanje visokog životnog standarda stanovništva, koji podrazumijeva i stabilnu stopu zaposlenosti. Konkurentnost se veoma često posmatra samo iz ekonomske perspektive kao način za ostvarivanje ekonomskog rasta, povećanje zaposlenosti i rast prosječnih zarada, dok se segment povećanja životnog standarda često zanemaruje. Pri mjerenju konkurentnosti koristi se uži i širi pristup. Kod užeg pristupa koriste se samo procjene na osnovu direktno mjerljivih podataka, dakle jednokriterijska procjena. Sa druge strane, širi pristup koristi, pored takozvanih čvrstih pokazatelja i meke (odgovore ispitanika), te je ovo multikriterijski pristup. Širi pristup obezbjeđuje sveobuhvatnost procesa, jer se u indeks, između ostalog, inkorporiraju kvalitativne varijable, pri čemu stepen objektivnosti rezultata takve procjene ostaje diskutabilan (Đuričin i ostali, 2013). Na globalnom nivou, vodi se velika bitka na polju konkurentnosti. Zemlje članice EU ulažu značajne napore da budu konkurentne sa velikim rivalima kao što su SAD, Kanada, Japan, Kina i dr.

Evropska komisija definira e-upravu kao skup alata i sistema koji uz pomoć informacionih i komunikacijskih tehnologija omogućavaju bolje javne usluge stanovništvu i privrednim društvima (EC, 2011). U EU se pod e-upravom podrazumijeva struktura koja koristi digitalne alate i sisteme da bi pružila bolje usluge stanovništvu i preduzećima. Na nivou zajednice

(EU), usluge koje se pružaju kroz e-upravu omogućavaju ljudima da se slobodnije kreću (iz poslovnih ili privatnih razloga) i da efikasnije obavljaju poslove iz domena javnih usluga van matičnih zemalja.[41]

Važnost koncepta e-uprave se ogleda i u njenoj povezanosti sa 2030 digitalnom agendom za održivi razvoj. U ovoj strategiji e-uprava predstavlja jedan od instrumenata za ostvarivanje postavljenih ciljeva u okviru strategije. Napretkom elektronskih i mobilnih servisa, e-uprava bi trebalo da unaprijedi odnose između stanovništva i privrede sa jedne strane i državne uprave sa druge strane. Konkretnije, ciljevi e-uprave su javne usluge koje su efikasnije, dostupnije i prilagođenije potrebama ljudi. E-uprava se intenzivno razvija posljednjih dvadesetak godina (prije svega u SAD) i s obzirom na to da je u najvećem broju slučajeva bazirana na internetu, cijelo vrijeme prati njegov razvoj. Iako se u prvoj fazi e-uprava odnosila samo na pružanje potrebnih informacija elektronskim putem, danas su njeni servisi mnogo širi i sofisticiraniji i obuhvataju veliki broj usluga (Kalinić, Ranković, 2014). Nivo razvoja e-uprave značajno varira među državama. Treba imati u vidu da među zemljama postoje značajna odstupanja u pogledu zrelosti e-uprave, tako da razvijene zemlje imaju viši nivo primjene (infrastrukturu za brojne *online* usluge, ljudske kapacitete i sl.), dok zemlje na nižem nivou razvijenosti ulažu napor da razviju ovaj vid servisa (Bradić-Martinović, 2015). U okviru EU postoje brojne panevropske inicijative, ali i inicijative unutar samih zemalja članica EU za razvoj e-uprave. Globalni trendovi pružanja javnih usluga elektronskim i mobilnim kanalima uključuju upotrebu mobilnih tehnologija i aplikacija, internet stvari (mreža fizičkih objekata koji sadrže softver, senzore i priključak na mrežu, što im omogućava da prikupljaju i razmjenjuju podatke) i upotreba geografskih informacionih sistema (sistem koji omogućava mapiranje, modeliranje i analiziranje velikih količina podataka u odnosu na lokaciju). Određena istraživanja su još prije više od deset godina pokazala da značaj ICT-a, a samim tim i e-uprave, u obezbjeđivanju ekonomskog rasta i poboljšanju konkurentnosti postaje sve bitniji (Dedrick i ostali, 2003). Istraživanja, na nivou lokalnih samouprava, ali i na nacionalnom nivou su pokazala da upotreba informacionih tehnologija i elektronskih usluga poboljšava efikasnost i doprinosi ekonomskom rastu, što bi posljedično trebalo da vodi i poboljšanju konkurentnosti (Von Haldenwang, 2004). U istraživanju provedenom 2007. godine na uzorku od 99 zemalja, potvrđena je veza između razvoja e-uprave i efikasnosti administracije sa jedne strane, odnosno upotrebe resursa sa druge. Nadalje, u istraživanju je

[41] https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/public-services-egovernment#Article

potvrđeno da ova veza pozitivno utiče na nacionalnu konkurentnost (Srivastava, Teo, 2007). Također, i Millard (2008) ukazuje na činjenicu da je u fokusu razvoja e-uprave promocija ekonomskog rasta i novih radnih mijesta, povećanje nacionalne konkurentnosti, održivog razvoja, socijalne inkluzije, povećanje kvaliteta života, povjerenja u javnu upravu, kao i jednaka prava za sve građane. Nešto skorije studije ukazuju na činjenicu da su nacionalne ekonomske performanse i konkurentnost u direktnoj vezi sa rastom i zrelošću e-uprave (Srivastava, Teo, 2008, 2010).

3.12. Veza između e-uprave i konkurentnosti

Posljednja dva izdanja Ankete o e-upravi, koja objavljuje Odjeljenje za socijalna i ekonomska pitanja Ujedinjenih nacija, prikazuju vezu između nacionalne konkurentnosti i razvoja e-uprave. Konkretno, anketa iz 2014. godine ukazuje na činjenicu da postoji velika povezanost razvoja e-uprave i prihoda po glavi stanovnika, koji se u ovom slučaju koristio kao pokazatelj ekonomskog kapaciteta zemlje (UN, 2014). Sa druge strane, u istoj publikaciji iz 2016. godine navodi se da su zemlje koje imaju visok nivo napretka i ulaganja u oblasti e-uprave, konkurentnije. Na osnovu navedenog, logično je pretpostaviti da se faktori koji utiču na konkurentnost ekonomije podudaraju sa činiocima koji su vezani za napredak e-uprave i da visok nivo prihvatanja savremenih tehnologija u privatnom i javnom sektoru (uključujući i e-upravu) ima pozitivan uticaj na konkurentnost (UN, 2014).

Usluge e-uprave pomažu unapređenju konkurentnosti poslovnog okruženja s ciljem kreiranja educiranih korisnika usluga, stvaranja ušteda u vremenu pružanja usluge, kao i uštede finansijskih sredstava i energije koja se može upotrijebiti u nekim drugim procesima (Sharma, Bao & Qian, 2012).

Dalje unapređenje i poboljšanje javne uprave prepoznato je ne samo kao pretpostavka efikasnijeg ostvarivanja prava građana već i povećanja konkurentnosti i ekonomskog razvoja, te podrške procesu pridruživanja Evropskoj uniji. U prilog tome govore, između ostalih, i sljedeći dokumenti (Vijeće ministara BiH, 2018):

1) Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju između evropskih zajednica i njihovih država članica i Bosne i Hercegovine, kojim je predviđena uspostava saradnje „čiji je cilj unapređenje razvoja efikasne i odgovorne javne uprave u Bosni i Hercegovini”;[42]

[42] Predsjedništvo Bosne i Hercegovine ratificiralo je ovaj sporazum u novembru 2008. godine, koji je stupio na snagu 2015. član 111.

2) Odluka Parlamentarne skupštine Bosne i Hercegovine kojom je potvrđena Izjava Predsjedništva Bosne i Hercegovine da će institucije vlasti u Bosni i Hercegovini preduzeti „mjere za jačanje administrativne sposobnosti, unapređenje funkcionalnosti i povećanje efikasnosti institucija na svim nivoima vlasti za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Evropske unije i drugih obaveza za članstvo u Evropskoj uniji”;[43]
3) Reformska agenda za Bosnu i Hercegovinu za period 2015-2018. godine, koja ističe reformu javne uprave kao jedan od ključnih prioriteta „za osiguranje fiskalne održivosti i kvalitetno pružanje usluga građanima, te naglašava kako je nju potrebno provoditi u tijesnoj vezi s reformama u socio-ekonomskom sistemu i vladavini prava”;[44]
4) Strategija proširenja Evropske unije 2015., koja reformu javne uprave zajedno s vladavinom prava i ekonomskim upravljanjem svrstava u red prioritetnih pitanja za zemlje kandidate i potencijalne kandidate za članstvo u Evropskoj uniji (Evropska komisija, 2015);
5) Komunikacija Evropske komisije o politici proširenja Evropske unije 2016., koja, između ostalog, preporučuje „nastavak reforme javne uprave usklađene s evropskim standardima na svim upravnim nivoima i jačanje saradnje među različitim nivoima vlasti”;[45]
6) Strategija razvoja Jugoistočne Evrope 2020, koja je na regionalnom nivou prepoznala značaj reforme javne uprave za rast, razvoj i konkurentnost zemalja Jugoistočne Evrope kroz komponentu koja se odnosi na upravljanje u funkciji razvoja (Regional Cooperation Council, 2013);
7) Izvještaj osoblja Međunarodnog monetarnog fonda za konsultacije prema članu IV iz 2015. godine, i dr.

3.13. Servisi elektronske uprave

Kada je riječ o e-servisima odnosno elektronskim servisima, termin se odnosi na usluge koje se pružaju putem informacijsko komunikacijskih tehnologija. Sam termin e-usluge ili e-

[43] Odluka kojom je potvrđena Izjava Predsjedništva Bosne i Hercegovine, "Službeni glasnik BiH", br. 16/15.
[44] Reformska agenda za Bosnu i Hercegovinu za period 2015-2018. godine usvojili su Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, Vlada Federacije Bosne i Hercegovine, Vlada Republike Srpske, Vlada Brčko distrikta Bosne i Hercegovine te vlade svih kantona u Federaciji Bosne i Hercegovine i na osnovu nje donijeli odgovarajuće akcione planove; dostupno na www.fbihvlada.gov.ba, www.vijeceministara.gov.ba i www.vladars.net.
[45] Komunikacija Evropske komisije s Evropskim parlamentom, Vijećem, Evropskim ekonomskim i socijalnim komitetom, Komitetom regija o politici proširenja Evropske unije, 9. novembar 2016. Brisel, str. 12.

servisi se primjenjuje u različitim granama ljudskog djelovanja (T. Kvasnicova, I. Kremenova, J. Fabus 2015). Ipak dominantno, ovaj termin se koristi u oblasti e-trgovine i e-uprave. Computer Language Company (2009) definira e-servise kao sveobuhvatni termin za usluge na internetu. Akademska istraživanja (Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., Arifoglu, A. 2005) i praktična iskustva izdvajaju pet ključnih potreba e-servisa u BiH:

- Sveobuhvatna i jasna strategija;
- Prelazak sa tradicionalnih usluga na pružanje integriranih e-servisa;
- Pružanje usluga koje rješavaju problem povezan sa privatnosti i dijeljenjem podataka;
- Prelazak sa statičnog veb-portala na novi dinamički interaktivni veb-portal;
- Novi modeli za javno-privatno partnerstvo i ostale forme organizacije.

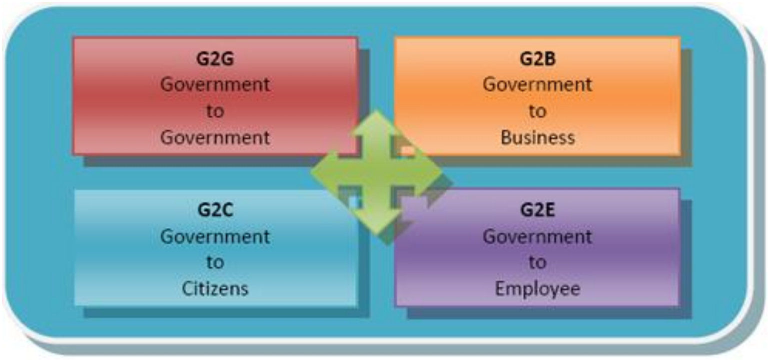
Razvoj e-uprave nedvosmisleno utiče na razvoj društva, e-servisi u Evropi su evoluirali i postali su uobičajen način isporuke javnih usluga (Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Sabolb,T., Ghoneim, A., Dzupka, P. 2012).

U literaturi se nailazi na više različitih klasifikacija e-uprave. Kao što nije prihvaćena jedna univerzalna definicija pojma e-uprave, također, nije utvrđen ni tačan broj različitih modela komunikacije državne uprave sa korisnicima. Većina autora se slaže (Alfarraj et al., 2011; Almarabeh & AbuAli, 2010; Fang, 2002; Lee & Oh, 2011; UN, 2014; Young & Leong, 2003) da postoje tri osnovna tipa e-uprave, s obzirom na vrstu učesnika u elektronskoj komunikaciji:

I. Između vlade i građana (Government to Citizen – G2C);
II. Između vlade i poslovnih subjekata (Government to Business – G2B);
III. Između vlade i organa državne uprave, javnih službi i agencija, na svim nivoima vlasti (Government to Government – G2G);

Prema McClure (2001), pored tri osnovna modela e-uprave, postoji i četvrti model, koji se odnosi na elektronsku komunikaciju vlade i zaposlenih u javnoj upravi

IV. Između vlade i zaposlenih u javnoj upravi (Government to Employee – G2E).



Slika 2: Shematski prikaz e-uprave podijeljen na sektore

(Izvor: Konkurentnost lokalne zajednice kroz razvoj privrede i e-uprave, Mameledžija, Hadžiosmanović, Sarajevo 2012.)

3.13.1. G2C – government to citizen

Još u početnim fazama uvođenja e-uprave, najveću pažnju i naučnika i kreatora ekonomske politike privlačio je odnos između vlade i građana (G2C). Najveći broj naučnih radova upravo je posvećen ovom modelu komunikacije. Također, većina elektronskih servisa, u zemljama EU, namijenjena je individualnim korisnicima (značajno manje poslovnim subjektima, a najmanji procenat servisa kreiran je za organe državne uprave) (Alshehri & Drew, 2010). Analizirajući ciljeve e-uprave, autori na prvom mjestu ističu olakšanu interakciju građana sa vladom, koja se ostvaruje povećanom dostupnošću usluga javnih službi (Ndou, 2004). Jedan od razloga zbog kojih se saradnja vlade i građana nalazi u fokusu interesovanja naučne i stručne javnosti, jeste, prije svega, najveći broj učesnika u ovom tipu komunikacije elektronske usluge, namijenjene građanima, najčešće obuhvataju sljedeće oblasti:

- Pomoć u traženju posla – zapošljavanje;
- Socijalna pomoć (za nezaposlene, dodaci za porodice, medicinska njega, studentski krediti i stipendije);
- Lična dokumenta (pasoš, lična karta, vozačka dozvola);
- Registracija automobila;
- Građevinske dozvole;
- Prijave policiji;
- Javne biblioteka (uvid u katalog, pretraživanje);
- Prijava i upis u oblasti obrazovanja;
- Prijava poreza na dohodak;
- Prijava prebivališta;

- Zdravstveni servisi (savjeti, zakazivanje pregleda);
- Izdavanje izvoda i uvjerenja i druge usluge.

Na ovaj način, elektronska vlada ponaša se odgovorno, promovirajući demokratiju i učešće građana u životu lokalne zajednice i vlasti (Ndou, 2004).

3.13.2. G2B – government to business

Model komunikacije G2B obuhvata aktivnosti kojima državna uprava obezbijeđuje privrednim subjektima jedinstven elektronski pristup informacijama i usluga. Elektronske interakcije između uprave i poslovnog sektora omogućavaju inicijative kao što su e-nabavke i razvoj elektronskog tržišta (Fang, 2002). G2B servisi olakšavaju rad poslovnim subjektima, nudeći im pouzdane informacije, eliminirajući nepotrebno sakupljanje podataka i obezbijeđujući komunikacione i druge osnove za ostvarivanje e-poslovanja. U praksi je primjetna želja i pritisak poslovnog sektora za poboljšanjem brzine obavljanja usluga i mogućeg smanjenja troškova (Ivanov, 2012). Elektronske usluge, namijenjene privredi, najčešće obuhvataju sljedeće aktivnosti:

- Registracija preduzeća;
- Izdavanje različitih uvjerenja i potvrda;
- Statističke analize;
- Pristup bazama podataka;
- Plaćanje poreza na dobit preduzeća;
- Elektronske javne nabavke;
- Pribavljanje dozvola koje se odnose na zaštitu životne sredine;
- Carinske deklaracije i druge usluge.

Također, e-uprava utiče na smanjenje birokratije, pojednostavljuje regulatorni okvir i ukida nepotrebne administrativne procedure, što pomaže preduzećima da postanu konkurentnija na tržištu. Digitalni odnos između vlade i privrede (G2B) stvara preduslove za razvoj ekonomije, uz manje troškove i veću efikasnost (Pečan, 2010).

3.13.3. G2G – government to government

Smatra se da je G2G sektor glavni stub u e-upravi. Uprave (državna, regionalna, lokalna) moraju unaprijediti i ažurirati svoje interne sisteme i procedure kako bi elektronsko poslovanje sa građanima i poslovnim sektorom moglo biti uspješno.[46] Model komunikacije G2G definira saradnju između različitih organa javne uprave, ministarstava i agencija. G2G inicijative obuhvataju horizontalne i vertikalne interakcije organa državne vlasti. Horizontalne interakcije odnose se na komunikaciju između vladinih službi na istom nivou, dok se vertikalne interakcije odnose na hijerarhijski različite strukture vlasti (npr. komunikaciju između savezne vlade i jedinica lokalne samouprave) (Kardaras i Papathanassiou, 2008).

Dijeljenje podataka i informacija između vladinih subjekata u državnom sektoru podrazumijeva i intra i inter organizacionu razmjenu na nacionalnom nivou, kao i razmjenu između nacionalnih, pokrajinskih i lokalnih organa vlasti. U mnogim aspektima, G2G sektor predstavlja bazični tj. strukturni temelj cjelokupnog sistema e-uprave (Ezz & Themistocleous, 2005). Neki autori ističu da vlade na svim nivoima moraju poboljšati i ažurirati svoje interne sisteme i postupke, kako bi elektronske transakcije sa građanima i privredom bile uspješne (Atkinson i Ulevich, 2000). Implementacija G2G e-uprave čini jedan od prioritetnih ciljeva strategije reforme javnog sektora, kojim se obezbijeđuje veća transparentnost i odgovornost vlade, kao i unaprijeđena efikasnost i efektivnost administrativnih procesa. Elektronske usluge, namijenjene vladinim subjektima, najčešće obuhvataju sljedeće specijalizirane javne servise:

- e-sjednice (interni servis (G2G) za pripremu i vođenje elektronskih sjednica vlade);
- e-pisarnica (interni servis organa državne uprave koji obezbjeđuje evidenciju predmeta, praćenje statusa i kretanja predmeta);
- e-inspekcije (interni servis za podršku rada sanitarne inspekcije) i
- e-zahtjevi (servis za upravljanje elektronskim dokumentima – administrativnim zahtjevima u digitalnoj formi) (Obradović et al. 2013).

[46] Robert D. Atkinson, Jakob Ulevich; Digital Government: The Next Step to Reengeneerig Federal Government, Tehnology & New Economy Project; Progressive Policy Institute; mart 2000.

3.13.4. G2E – government to employee

Prema McClure (2001), pored tri osnovna modela e-uprave, postoji i četvrti model, koji se odnosi na elektronsku komunikaciju vlade i zaposlenih u javnoj upravi (Government to Employee – G2E). G2E sektor najmanje je zastupljen u brojnim studijama o e-upravi. Jedni istraživači ga smatraju unutrašnjim dijelom G2G sektora, dok ga drugi proučavaju kao poseban sektor e-uprave (Riley, 2001). Ovaj servis se oslanja na korištenje intranet mrežne infrastrukture, koja omogućava niz usluga za zaposlene:

- Elektronsku prijavu godišnjih odmora,
- Elektronske izvještaje o isplatama zaposlenima,
- e-učenje,
- e-obuku,
- Efikasniju razmjenu znanja i druge aktivnosti (Seifert, 2003).

Uvođenjem ovog domena smanjuju se troškovi funkcioniranja uprave, a povećavaju efikasnost, pouzdanost, sigurnost i kvalitet rada ukupne administracije (Ivanov, 2012). Servisi namijenjeni javnim službenicima – obuhvataju sve one informacije i baze podataka koje su neophodne za svakodnevni rad javnih službenika i sve one informacije i baze podataka koje im povremeno mogu zatrebati, a jedna od važnih prepreka ostvarenju cilja e-uprave je i odgovarajući program osposobljavanja javnih službenika (Bjelica, 2012). Bitan faktor realizacije potencijalnih koristi elektronske saradnje unutar vlade jeste obuka samih zaposlenih u vladinim institucijama. Većina istraživanja, koja se bave usvajanjem servisa e-uprave u zemljama u razvoju, sprovedena je iz perspektive građana. Bitan segment servisa e-uprave, namijenjen zaposlenima u javnoj administraciji (G2E), ostao je zapostavljen. Primjetna je potreba za dubljim proučavanjem spremnosti i namjera vladinih službenika da prihvate nove elektronske usluge, u zemljama u razvoju. Dok vlade ulažu ogromne budžete za implementaciju ovih usluga, u konceptualizaciji G2E nedostaje dovoljno informacija koje bi približile stavove pojedinaca u državnom sektoru, u pogledu usvajanja savremenih kanala komunikacije (Ibrahim & Zakaria, 2014). Pregledom nekolicine studija iz ove oblasti, izdvojeni su najbitniji faktori za sektor G2E: kvalitet veb-prezentacije (*web*), svijest o postojanju e-servisa, obuka (trening) i IT sposobnosti zaposlenih. Ove faktore bi kreatori politike i programeri trebalo da uzmu u obzir pri projektiranju i razvoju servisa e-uprave za zaposlene u vladinom sektoru (Talukder, 2012).

3.14. Broj korisnika interneta u Bosni i Hercegovini

U izvještaju koji je Regulatorna agencija za komunikacija (RAK), polazeći od definicije Međunarodne unije za telekomunikacije (ITU) prema kojoj je korisnik interneta svako lice od 16 do 74 godine koje koristi internet tokom godine, objavila da je u 2019. godinu u Bosni i Hercegovini bilo 65 registriranih pravnih lica koji pružaju internet usluge.

Rezultati ankete pokazali su da je u 2019. godini u Bosni i Hercegovini bilo ukupno 746.271 internet pretplatnika. Agencija procjenjuje da je u istom peiodu bilo 3.330.502 korisnika interneta, odnosno da stopa korištenosti interneta u BiH za 2019. godinu iznosi 94,32%.

Kada je riječ o vrsti pristupa internetu, na tržištu BiH prisutni su: dial-up putem analognog i ISDN modema, pristup sa 384 pretplatnika, te širokopojasni (*broadband*) pristup sa 745.887 pretplatnika. Statistika pokazuje da je u 2019. godini dominantna vrsta internet pristupa bio xDSL, čiji broj pretplatnika čini 55,49% od ukupnog broja internet pretplatnika u BiH. Na drugom mjestu nalaze se pretplatnici kablovskog pristupa čiji broj pretplatnika čini 32,1% od ukupnog broja internet pretplatnika.

Agencija očekuje da će daljnja liberalizacija tržišta telekomunikacija i uvođenja novih tehnologija omogućiti prisustvo kvalitetnih usluga i time nastaviti pozitivna kretanja u primjeni interneta u BiH. Ponuda bržeg i jeftinijeg pristupa internetu je preduslov razvoja informacionog društva, a samim tim i napretka ekonomije i društva u cjelini.[47]

Tabela 9: Broj ISP dozvola u BiH

Godina	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
Broj operatora	80	75	69	70	70	71	70	67	65

(Izvor: RAK izvještaj za 2019. godinu)

Tabela daje prikaz porasta broja korisnika RAK dozvola za pružanje internet usluga tokom godina.

Tabela 10: Broj pretplatnika po vrstama internet pristupa u BiH za period 2004 – 2019.

Godina	Dial-up	FWA	Kabal	ADSL	Iznajm. linije	FTTH	Ostalo	Ukupno

[47] Godišnji izvještaj Regulatorne agencije za komunikacije BiH

2004.	162.300	1.641	2.394	1.497	1.101	/	4	**168.937**
2005.	162.789	3.046	4.751	4.845	1.054	/	6	**176.491**
2006.	197.909	4.330	11.863	22.170	1.241	/	147	**237.660**
2007.	189.059	16.448	29.412	37.635	1.140	/	58	**273.752**
2008.	147.703	36.869	46.223	104.223	1.090	/	55	**336.136**
2009.	107.216	55.961	62.834	171.642	908	235	533	**399.329**
2010.	131.642	83.413	81.546	223.574	778	194	1.217	**522.364**
2011.	85.046	65.733	114.849	248.006	1.374	278	10	**515.296**
2012.	84.314	62.621	127.424	277.295	1.389	315	353	**553.711**
2013.	3.219	65.164	153.544	294.505	1.435	297	498	**518.662**
2014. [48]	2.304	61.367	181.753	360.772	1.318	374	348	**608.236**
2015.	1.739	59.326	200.972	372.767	1.254	428	240	**636.726**
2016.	1.447	61.019	213.640	385.316	1.233	960	170	**663.785**
2017.	231	65.335	234.006	398.136	1.144	1.363	363	**700.578**
2018.	319	47.367	244.728	404.795	1.031	17.511	934	**716.685**
2019.	384	60.936	239.551	413.902	980	30.231	287	**746.271**

(Izvor: RAK izvještaj za 2019. godinu)

U 2019. godini nastavlja se porast broja ADSL pretplatnika, tako da se njihov broj, u odnosu na prethodnu godinu, povećao za 2,25%, kao i rast fiksnih bežičnih priključaka od 28,65%, dok je zabilježen pad kablovskog pristupa internetu za 2,12%. Kada je riječ o brzini pristupa, najviše pretplatnika pristupa internetu brzinom većim od 10 Mbit/s.

Tabela 11: Broj korisnika interneta

Godina	Broj korisnika interneta	Indeks
2004.	585.000	-
2005.	805.185	137,64
2006.	950.000	117,99
2007.	1.055.000	111,05
2008.	1.307.585	123,94
2009.	1.421.540	108,71

[48]Broj korisnika interneta za 2014. godinu u Godišnjoj analizi za 2014. godinu razlikuje se od broja korisnika interneta za 2014. godinu u ovom Godišnjem izvještaju. Do razlike u broju je došlo uslijed korekcija podataka koje su dostavljali operatori nakon objavljivanja Godišnjeg izvještaja za 2014. godinu.

2010.	2.000.000	140,69
2011.	2.113.100	105,66
2012.	2.174.250	102,89
2013.	2.188.429	100,65
2014.[49]	2.648.176	121,01
2015.	2.782.107	105,06
2016.	2.909.236	104,57
2017.	3.064.072	105,32
2018.	3.195.294	104,28
2019.	3.330.502	104,23

(Izvor: RAK izvještaj za 2019. godinu)

Uzevši u obzir navedene podatke, Regulatorna agencija za komunikacije procjenjuje da stopa korištenosti interneta u Bosni i Hercegovini za 2019. godinu iznosi 94,32%.

3.15. Stepen primjene ICT i e-uprave u BiH

Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine[50] provela je 2016. godine pilot istraživanje o korištenju ICT u preduzećima, kao i istraživanje o korištenju ICT u domaćinstvima i pojedinačno. Svrha istraživanja je prikaz nivoa upotrebe računara i ostalih informaciono komunikacijskih tehnologija, te broj osoba u Bosni i Hercegovini koji su korisnici interneta, i za koje svrhe. Koncept i definicije koje su primjenjivali za ICT istraživanja usklađeni su sa Eurostatovom metodologijom za statistike o informacionom društvu 2019., sa regulativom Evropskog parlamenta i Savjeta br. 808/2004 o statistici Zajednice o informacionom društvu. Kada je riječ o domaćinstvima i pojedincima, referentni period činila su tri mjeseca koja su prethodila telefonskom intervjuiranju ili posjeti anketara, dok su se pojedina pitanja odnosila na cjelokupnu 2019. godinu.

Istraživanje o upotrebi ICT u domaćinstvima provedeno je na reprezentativnom uzorku od 9.034 domaćinstva na teritoriji BiH. Stopa odgovora iznosi 89,9% (7.313 domaćinstva).

[49]Broj korisnika interneta za 2014. godinu u Godišnjoj analizi za 2014. godinu razlikuje se od broja korisnika interneta za 2014. godinu u ovome Godišnjem izvještaju. Do razlike u broju je došlo uslijed korekcija podataka koje su dostavljali operatori nakon objavljivanja Godišnjeg izvještaja za 2014. godinu.
[50] http://www.bhas.ba/

Tabela 12:Upotreba ICT u domaćinstvima

Uzorak domaćinstva	Entitet			Ukupno BiH			Prihod		
	Federacija BiH	Republika Srpska	Distrikt Brčko		Gradsko	Ostalo	Do 500 KM	500-1000 KM	Više od 1000 KM
Broj odgovora	4.131	2.517	665	7.313	3.023	4.290	2.567	2.382	2.364
%	56,5	34,4	9,1	100,0	41,3	58,7	35,1	32,6	32,3

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

Isti uzorak koji je upotrijebljen kod domaćinstava iskorišten je i za anketiranje osoba starosti od 16 do 74 godine koja žive na teritoriji Bosne i Hercegovine, uzorak je obuhvatio 9. 034 pojedinca. Stopa odgovora iznosi 80,9% (7.313 lica).

Tabela 13:Upotreba ICT u domaćinstvima prema starosnoj dobi

Uzorak domaćinstva	Spol		Ukupno BiH	Starosna dob					
	Muški	Ženski		16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Broj odgovora	3.305	4.008	7.313	687	799	1.070	1.474	1.739	1.544
%	45,2	54,8	100,0	9,4	10,9	14,6	20,2	23,8	21,1

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

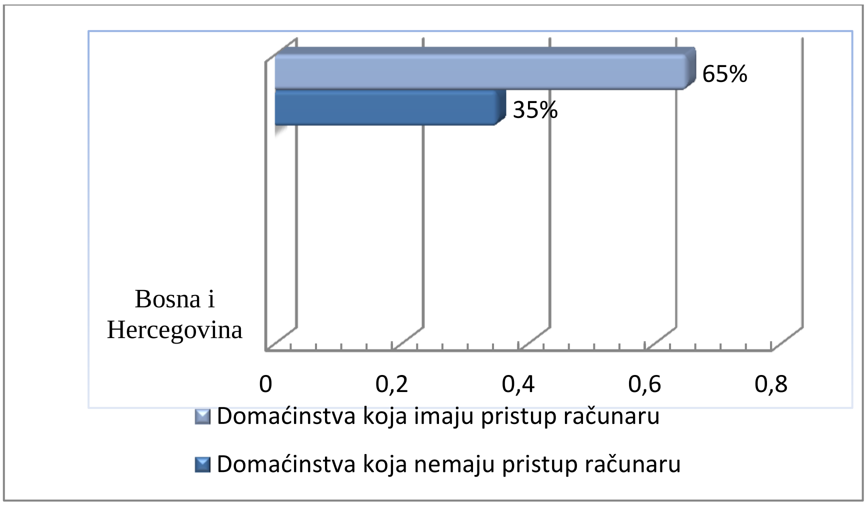
Tabela 14: Upotreba ICT u domaćinstvima prema nivou obrazovanja i radnom statusu

Uzorak domaćinstva		Obrazovni nivo ispitanika			Radni status ispitanika			
	Ukupno BiH	Osnovno ili niže srednje obrazovanje	Srednjoškolsko obrazovanje	Više i visoko obrazovanje	Zaposlen	Nezaposlen	Student	Ostali (penzioneri, neaktivni)
Broj odgovora	7.313	2.114	4.395	804	2.226	2.224	284	2.579
%	100,0	28,9	60,1	11,0	30,4	30,4	3,9	35,3

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

Rezultati istraživanja o upotrebi ICT u domaćinstvima i pojedinačno u Bosni i Hercegovine, pokazali su sljedeće:

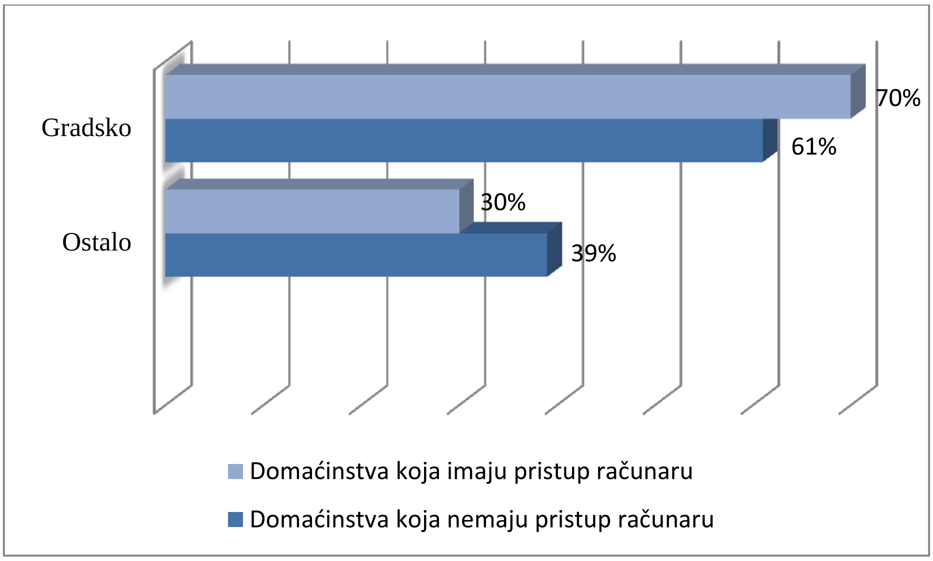
- 64,8% domaćinstava ima pristup računaru,
- 35,2% domaćinstava nema pristup računaru.



Grafikon 2: Procenat domaćinstava koji imaju pristup računaru

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

Zastupljenost računara u domaćinstvima varira zavisno o tipu naselja. U urbanim sredinama 69,6% domaćinstava ima pristup računaru u ostalim dijelovima 61,0%.



Grafikon 3: Procenat domaćinstava koja imaju pristup računar, prema tipu naselja, BiH

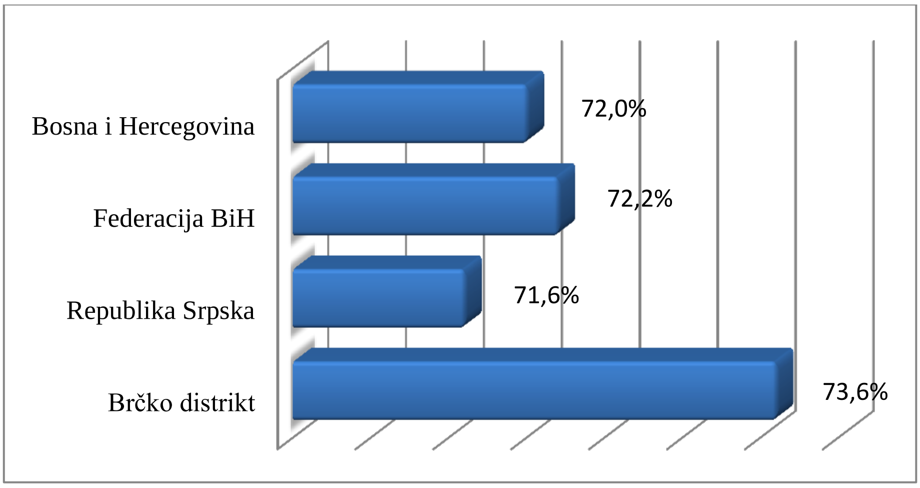
(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

Razlike se mogu primijetiti kada se upoređuje pristup računaru u domaćinstvima sa djecom mlađom od 16 godina (78,1%) i domaćinstvima bez djece mlađe od 16 godina (60,0%). Rezultati istraživanja o upotrebi ICT u domaćinstvima i pojedinačno u BiH, pokazali su sljedeće:

- 72,0% domaćinstava ima pristup internetu,
- 27,3% domaćinstava nema pristup internetu,

- 0,7% domaćinstava ne zna da li ima pristup internetu.

U BiH 72,0% domaćinstava ima pristup internetu, što je povećanje od 2,8% u odnosu na 2018. godinu.



Grafikon 4: Procenat domaćinstva koja posjeduju internet priključak, BiH 2019.

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

Rezultati istraživanja su pokazali da 83,0% domaćinstava koja imaju djecu ispod 16 godina imaju pristup internetu. Rezultati istraživanja su pokazali da 68,1% domaćinstava koja nemaju djecu ispod 16 godina, imaju pristup internetu.

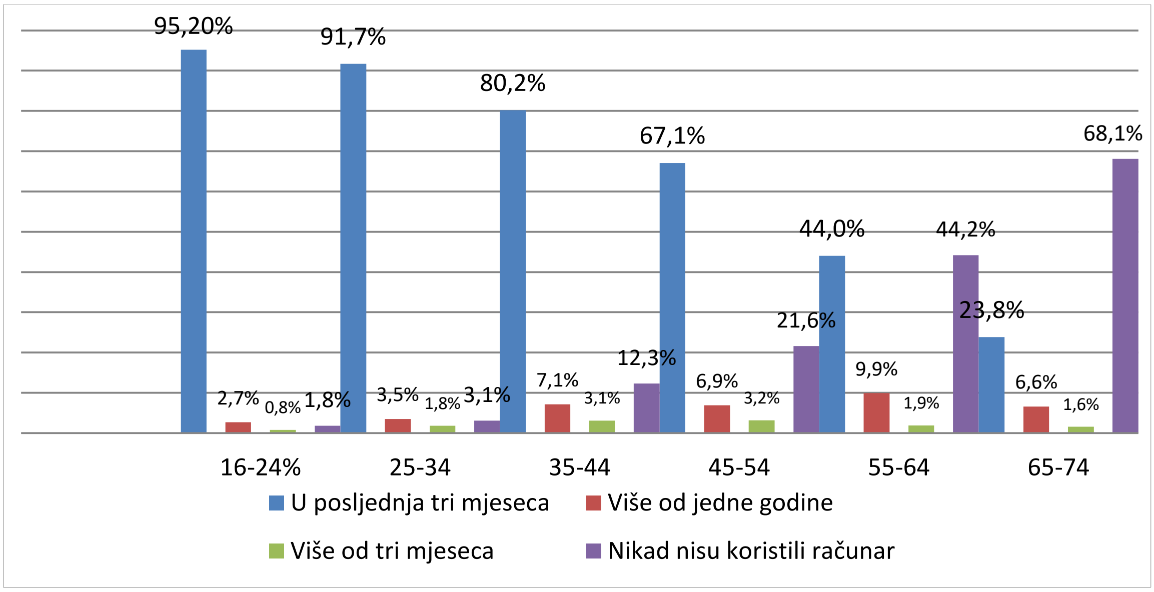
U Bosni i Hercegovini je 62,2% osoba u posljednja tri mjeseca koristilo računar, 2,2% osoba je koristilo računar prije više od tri mjeseca, a 6,9% prije više od godinu dana. Čak 28,7% osoba nikada nije koristilo računar.

Udio korisnika računara po spolu:

- muškarci: 63,7%,
- žene: 60,9%.

Udio korisnika računara prema starosnoj dobi:

- starosne dobi od 16 do 24: 95,2%
- starosne dobi od 25 do 54: 77,2%
- starosne dobi od 55 do 74: 35,2%



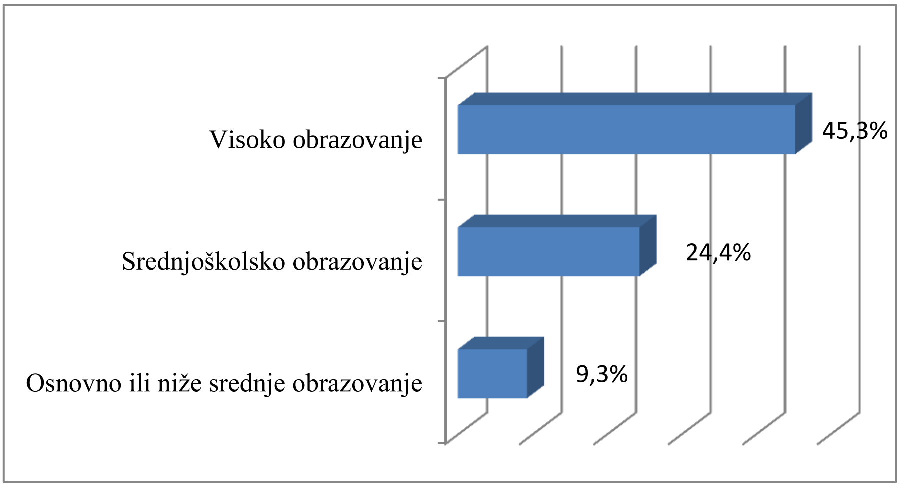
Grafikon 5: Procenat korisnika računara, prema starosnoj dobi

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

Udio korisnika računara prema obrazovnom (u posljednja 3 mjeseca) nivou ispitanika:

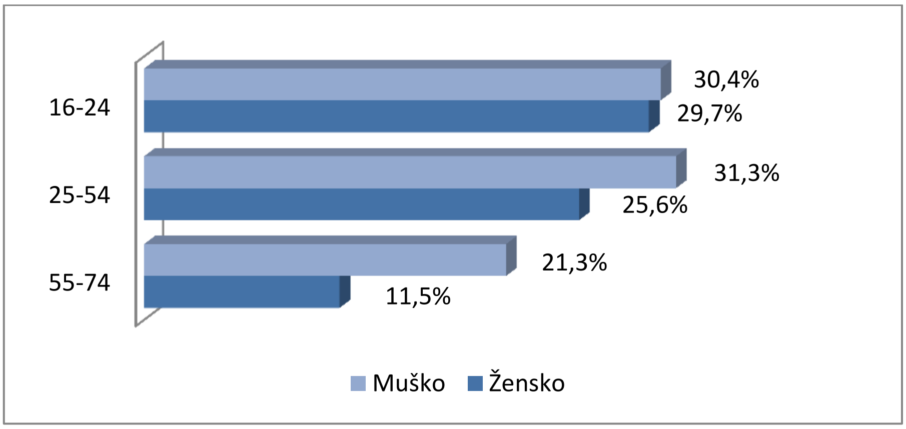
- osobe sa višim i visokim obrazovanjem: 95,3%
- osobe sa srednjim obrazovanjem: 67,1%
- osobe sa osnovnim ili niže srednjim obrazovanjem: 35,0%

Što se tiče javne uprave, istraživanje pokazuje da 25,3% ispitanika koji su koristili internet u privatne svrhe, u posljednjih 12 mjeseci, koristili su elektronske servise javne uprave. Istraživanje je pokazalo i da je 20,9% internet populacije koristilo internet za dobijanje informacija sa internet-portala javnih institucija,a 14,0% internet populacije je slalo putem interneta popunjene obrasce javnoj upravi. Internet populacija starosne dobi od 35 do 44 godine je najviše koristila usluge javne uprave, 30,9%.



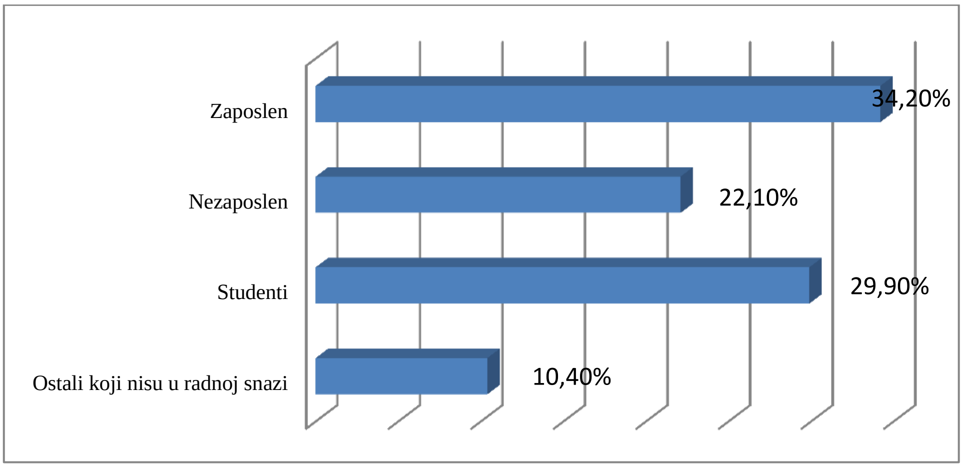
Grafikon 6: Upotreba interneta radi korištenja usluga javne uprave u posljednjih 12 mjeseci, prema nivou obrazovanja

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)



Grafikon 7: Upotreba interneta radi korištenja usluga javne uprave u posljednjih 12 mjeseci, prema spolu i starosti

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)



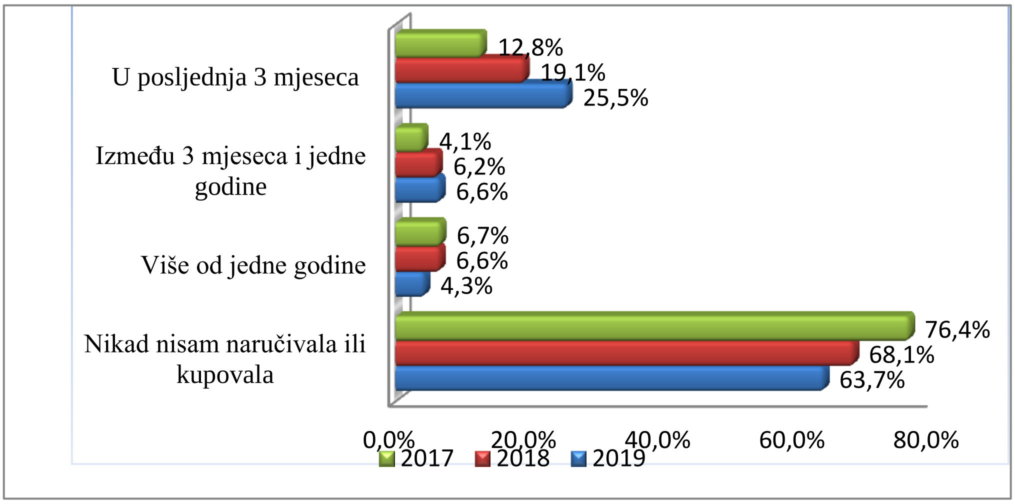
Grafikon 8: Upotreba interneta radi korištenja usluga javne uprave u posljednjih 12 mjeseci, prema radnom statusu

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

3.15.1. Elektronska trgovina

Kada je riječ o vremenskom okviru u kojem su korisnici interneta kupovali/poručivali robu ili usluge putem interneta, 25,5% internet korisnika obavilo je kupovinu/narudžbu u posljednja tri mjeseca, 6,6% prije više od tri mjeseca, a 4,3% prije više od godinu dana. Čak 63,7%

korisnika interneta nikada nije kupovalo/poručivalo robu ili usluge putem interneta. U odnosu na 2018. godinu, broj osoba koje su kupovale robu ili usluge putem interneta povećao se za oko 7%.

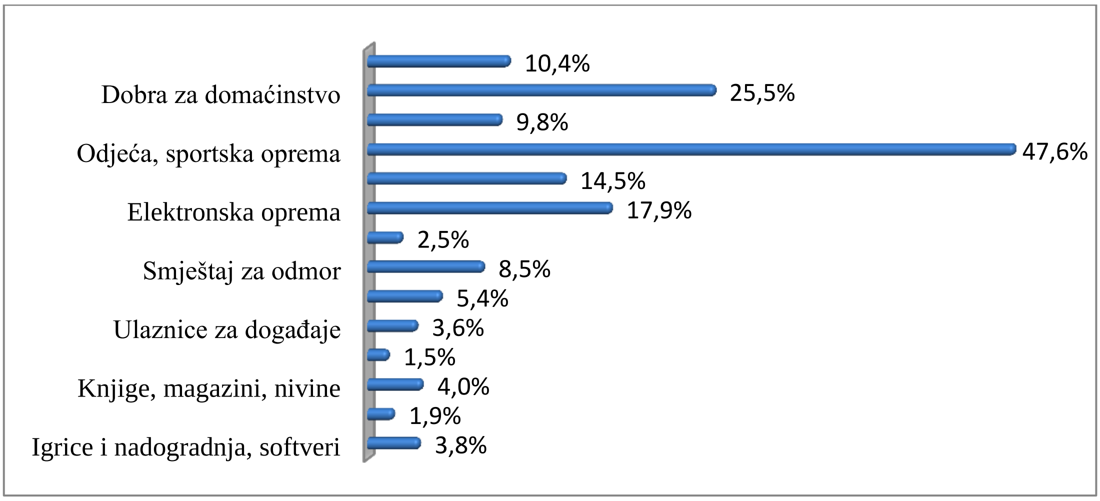


Grafikon 9: Posljednji put (u privatne svrhe) kupili/naručili robu ili usluge putem interneta

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

Pojedinci najčešće su naručivali proizvode ili usluge putem interneta u posljednjih 12 mjeseci:

- odjeću i sportsku opremu 47,6%;
- dobra za domaćinstvo (namještaj, igračke) 25,5%;
- elektronska oprema 17,9%;
- računarska oprema 14,5%.



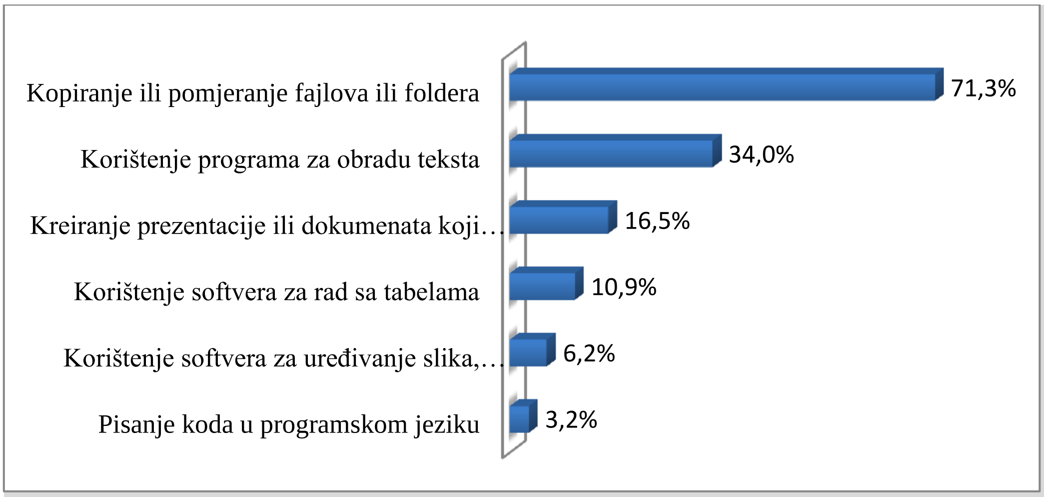
Grafikon 10: Koju ste vrstu robe ili usluga kupili/naručili putem interneta u posljednjih 12 mjeseci, u privatne svrhe

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

3.15.2. E-vještine

Koje od navedenih softverskih aktivnosti ste obavljali u posljednjih 12 mjeseci, rezultati istraživanja su pokazali sljedeće:

- Kopiranje ili pomjeranje fajlova ili foldera 71,3%;
- Korištenje programa za obradu teksta 34,0%;
- Kreiranje prezentacije ili dokumenata koja integriraju tekst, slike, tabele ili grafikone 16,5%;
- Korištenje softvera za rad sa tabelama (Spraedsheet program) npr. Excel 10,9%;
- Korištenje softvera za uređivanje slika, videa ili audio fajlova 6,2%;
- Pisanje koda u programskom jeziku 3,2%.



Grafikon 11: Koju ste vrstu robe ili usluga kupili/naručili putem interneta u posljednjih 12 mjeseci, u privatne svrhe

(Izvor: Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine)

3.16. Sigurnost informacija

U nastavku ćemo ukratko objasniti jedan od načina konekcije potencijalnih korisnika internet-portala elektronske uprave. VPN (Virtual private Network) je metoda razvoja privatne mreže na vrhu javne mreže (interneta). VPN se bazira na tuneliranju, što znači da se podaci prenose kroz tunele podataka. Tuneli podataka nisu međusobno povezani. I pored toga što tuneli nisu međusobno povezani, potrebno je podatke koji se prenose odvojenim tunelima, dodatno zaštititi.

VPN koristi infrastrukturu postojećeg provajdera (npr. BH Telecoma), te je sa dodatnom zaštitom podataka sigurniji čak i od iznajmljene linije S2S (site-to-site konekcije). Sve veći

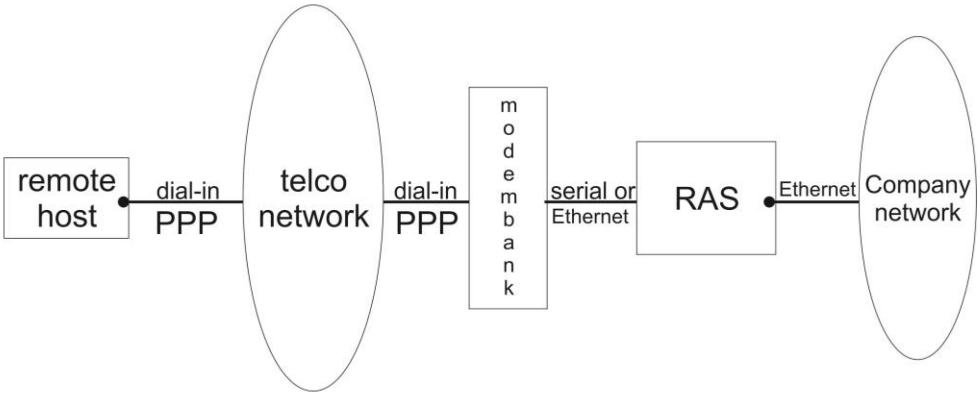
broj kompanija danas koristi metodu VPN konekcije svojih poslovnih kancelarija za siguran prenos podataka. Korisnik jednog VPN tunela ne vidi podatke drugog VPN tunela. Podaci za korisnika djeluju nepristupačni i praktično ne postoje. VPN mreža je, kako joj sam naziv kaže: virtualna (Mameledžija, Hadžiosmanović, 2011).

3.16.1. Tuneliranje

Tuneliranje je način kreiranja virtuelne mreže, koja za osnovu ima fizičku mrežu. Saobraćaj u tunelu nema interakciju sa ostatkom mreže. Paketi ulaze na jedan kraj tunela i mogu izaći samo na drugi kraj tunela (Mameledžija, Hadžiosmanović, 2011),

3.16.2. PPTP (Point-to-Point Tunneling Protocol)

Osnovni problem je predstavljen pojmom „putujućeg ratnika“. Najbolji primjer je korisnik koji sa udaljene lokacije pokušava da pristupi internet-portalu. On zahtijeva ulaz u sistem i druge servise internet-portala. Udaljeni korisnik pristupa RAS-u (Remote Access Serveru) koristeći PPP kako bi uspostavio konekciju sa internet-portalom (Mameledžija, Hadžiosmanović, 2011).



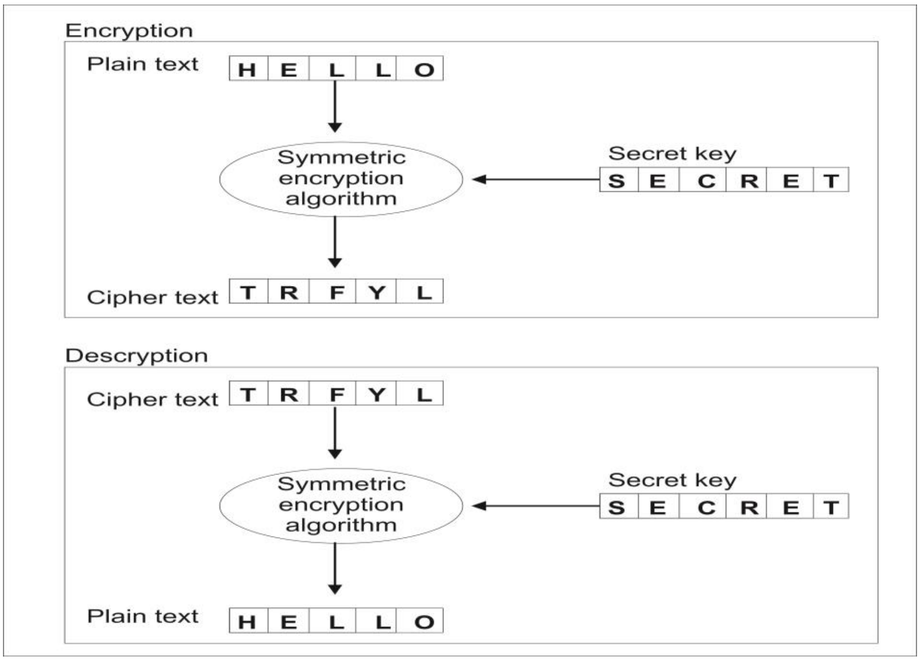
Slika 3: Pristup na mrežu kroz RAS

(Izvor: Mameledžija, Hadžiosmanović: Konkurentnost lokalne zajednice kroz razvoj privrede i e-uprave, Sarajevo 2011.)

Ovakav način konekcije je skup, jer RAS treba da je dovoljno velik kako bi mogao da podrži maksimalni broj simultanih korisnika. Također, ovakav pristup je skup, jer je udaljeni korisnik izložen troškovima poziva na daljinu. Prednost ovakvog načina konekcije je sigurnost podataka (Mameledžija, Hadžiosmanović, 2011).

3.16.3. Zaštita podataka korištenjem kriptografije

Podaci su najranjiviji kada se prenose mrežom, ili trajno čuvaju (traka, back-up disk, cd, dvd, i sl.). Jedan od primjera zaštite podataka je simetrična enkripcija. Pošiljaoc šalje ključ jednim kanalom (tunelom), a poruku šalje drugim kanalom (tunelom) kako napadač ne bi došao do obje informacije istovremeno. Napadač će, ukoliko probije jedan tunel, doći ili do ključa ili do podataka koje, bez ključa, neće moći pročitati. To je osnova za većinu današnjih simetričnih enkripcija (Mameledžija, Hadžiosmanović, 2011).

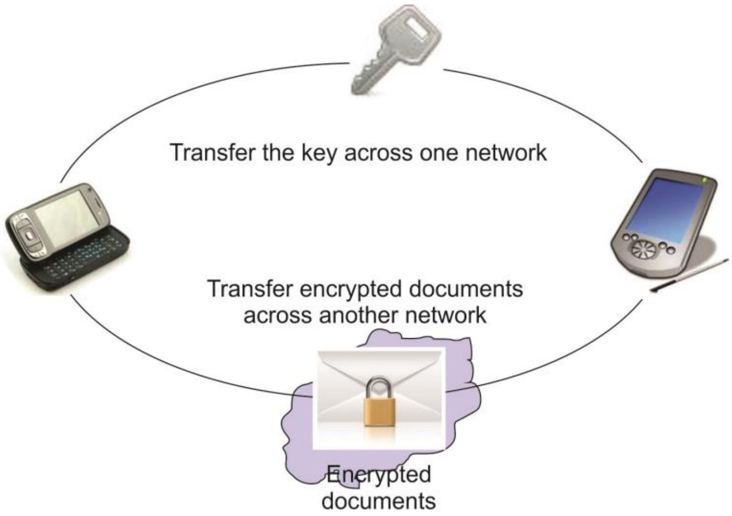


Slika 4: Simetrična enkripcija koristi isti ključ za enkripciju i dekripciju

(Izvor: Mameledžija, Hadžiosmanovič: Konkurentnost lokalne zajednice kroz razvoj privrede i e-uprave, Sarajevo 2011.)

Simetrični algoritmi su brzi i pogodni za enkripciju velike količine podataka. Mana enkripcije tajnim ključem (simetrične enkripcije) je činjenica da su se obje strane već prethodno dogovorile za ključ. Ukoliko se odlučimo koristiti simetričnu enkripciju, to je zato što ne vjerujemo sistemu da će se sam zaštititi od napadača i njegovog pristupa našim podacima. Zbog toga, korisnici (obje strane enkripcije) trebaju naći siguran način za razmjenu tajnog ključa. Nakon što su tajni ključevi razmijenjeni, enkriptirana poruka može biti bez bojazni razmijenjena između strana učesnica. Slika 4. pokazuje kako korisnici mogu razmijeniti oboje; enkriptiranu poruku i ključ, koristeći različite komunikacijske mehanizme. Ključevi se obično prenose glasom, putem telefonske mreže, šalju fizički kroz sistem e-pošte, ili se fizički

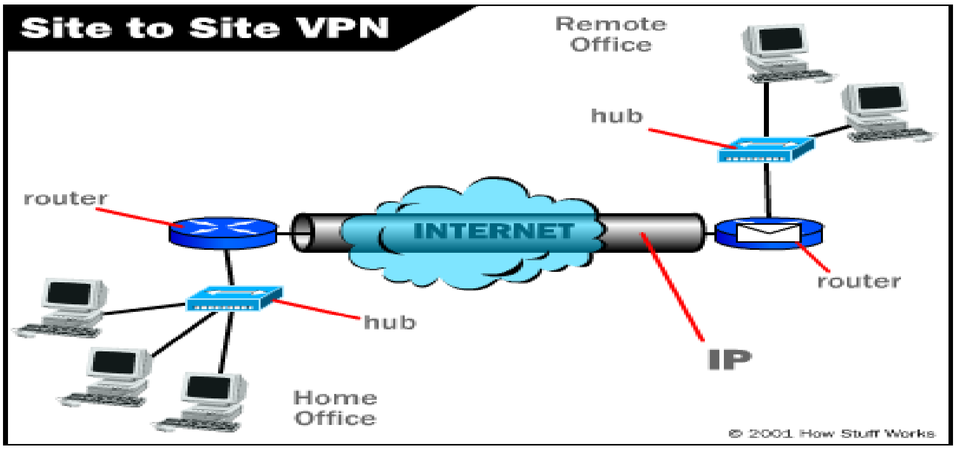
odnesu do primaoca. Nakon što je tajni ključ razmijenjen, dvije strane ga mogu koristiti kako bi enkriptirali/dekriptirali veliki broj poruka (Mameledžija, Hadžiosmanović, 2011).



Slika 5: Simetrična enkripcija zahtijeva odvojenu razmjenu ključa i dokumenta

(Izvor: Mameledžija, Hadžiosmanovič: Konkurentnost lokalne zajednice kroz razvoj privrede i e-uprave, Sarajevo 2011.)

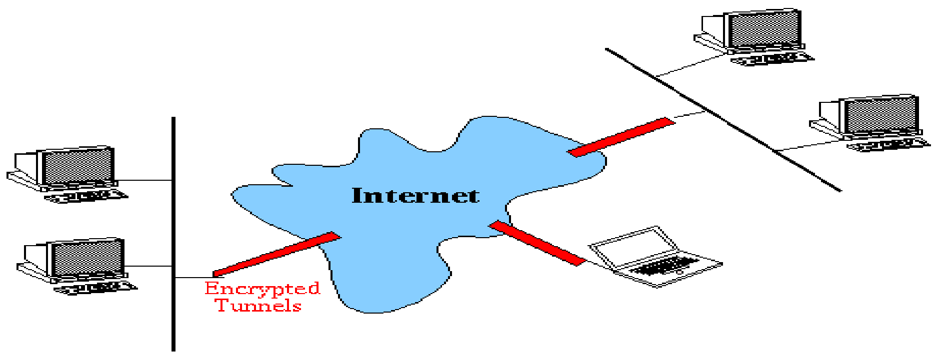
Lozinke (*password*) su najčešće jedna riječ ili fraza. Najbolje lozinke (*password*) su nasumice izabrani brojevi, slova ili drugi karakteri. Čak i najkompleksnija nasumice izabrana lozinka (*password*) će biti jednostavnija za razmjenu, nego 128-bitni (ili duži) ključ. Nažalost, osim ako nije predugačka lozinka (*password*), bit će ga lako otkriti. Napadaču će trebati 2^{128} kombinacije (enkriptiranih ključeva) da pronađe 128-bitnu lozinku (*password*). Da bi se obezbijedio siguran prijenos podataka, napravljena je Virtualna Privatna Mreža ili VPN (Mameledžija, Hadžiosmanović, 2011).



Slika 6: Site-to-Site VPN

(Izvor: Mameledžija, Hadžiosmanovič: Konkurentnost lokalne zajednice kroz razvoj privrede i e-uprave, Sarajevo 2011.)

U organima javne uprave radi veliki broj zaposlenika koji svakodnevno koriste resurse mreže, tj. popunjavaju baze podataka kojima se može pristupiti jedino preko virtualnih privatnih mreža. Na slici 6. je prikazan mali broj računara uposlenika koji kroz enkriptirane tunele, putem interneta, imaju pristup bazi podataka.



Slika 6: VPN-Virtual Private Network

(Izvor: Mameledžija, Hadžiosmanovič: Konkurentnost lokalne zajednice kroz razvoj privrede i e-uprave, Sarajevo 2011.)

RSA SecureID Software Token i VPN Cisco Client su dva programa, korištena u kombinaciji, za provjeru korisnika na mreži. Ova rješenja autorizacije korisnika temelje se na dva faktora: na nečemu što korisnik zna (šifra ili PIN) i na nečemu što korisnik ima (token ili kartica), te na taj način osiguravaju pouzdaniji nivo provjere korisnika od standardnog korištenja lozinke. Oba programa su korištena od strane korisnika koji se spaja na VPN (Mameledžija, Hadžiosmanović, 2011).

3.17. Prednosti implementacije e-uprave

Krajnji cilj e-uprave jeste da omogući pružanje unaprijeđenih i kvalitetnijih usluga građanima i privrednicima na efikasniji i troškovno efektivniji način (Lugavić, 2017). E-uprava omogućava i povećanje transparentnosti javne uprave s obzirom na to da omogućava javnosti da bude informirana o aktivnostima javne uprave (Lugavić i Osmanbegović, 2017). Ndou (2004) navodi da su prednosti i benefiti implementacije e-uprave isti kod razvijenih zemalja i kod zemalja u razvoju. Aplikacije e-uprave omogućavaju građanima, privrednicima i javnom sektoru da pristupi dostupnim informacijama javne uprave 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, što direktno utiče na unapređenje kvalitete usluga (Ndou, 2004). Prema Seifertu (2003)

implementacija e-uprave dovodi do smanjenja troškova i organizacionih nivoa tako što usmjerava i reorganizira operativne procese. Rubin i Wang (2004) navode da će upotreba sistema e-uprave poboljšati performanse javne uprave na način da će one pružati javne usluge na efektivniji i efikasniji način svojim korisnicima. Također, Cohen i William (2002) navode da e-uprava ostvaruje značajne prednosti na polju ekonomičnosti i unapređenja pružanja usluga javne uprave uključujući efikasnost, smanjenje transakcijskih troškova, povećanje transparentnosti i kvalitetnije usluge građanima, privrednicima i samom javnom sektoru.

a) *Poboljšanje efikasnosti i smanjenje troškova* – Jedna od prednosti koje obezbijeđuje e-uprava je poboljšanje efikasnosti postojećeg sistema. Na ovaj način se smanjuje broj uposlenih koji su do sada radili na tradicionalnim načinima funkcioniranja javne uprave koji su bili bazirani na dostavljanju štampanih akata javne uprave svojim korisnicima. Sama činjenica da se procesi mogu obavljati sa manjim brojem uposlenika dovodi do smanjenja operativnih troškova (Mundy i Musa, 2010; Lugavić, 2017). Gallo i dr. (2014) i Bwalya i dr. (2012) navode da uspješno implementirana e-uprava može unaprijediti sistem pružanja usluga javne uprave na način da on bude relevantan, efikasan i u skladu sa potrebama korisnika, što dovodi do smanjenja troškova u procesima pružanja usluga i kreiranja odgovorne javne uprave kojoj je glavni fokus usmjeren na korisnike usluga, građane i privredne subjekte, te nevladin sektor. Majozi (2012) tvrdi da e-uprava pruža unaprijeđen portfolio javnih usluga građanima na efikasan i troškovno efektivan način.

b) *Smanjenje vremena potrebnog za dobijanje usluge* – Pružanje usluga javne uprave putem internet-portala ima veliki broj prednosti kako za javnu upravu, tako i za korisnike usluga javne uprave. Svi mogu da ostvare uštede u vremenu pružanja, odnosno dobijanja usluga (Kaaya, 2012; Gallo, 2014). Usluge e-uprave pomažu unapređenju konkurentnosti poslovnog okruženja s ciljem kreiranja educiranih korisnika usluga, stvaranja ušteda u vremenu pružanja usluge, kao i uštede finansijskih sredstava i energije koja se može upotrijebiti u nekim drugim procesima (Sharma, Bao & Qian, 2012). Prema Mundy i Musau (2010) pružanjem usluga javna uprava nastoji da bude što dostupnija i transparentnija na način da obezbijedi *online* linkove prema državnim službenicima i kancelarijama koje razmatraju zahtjeve građana i odgovaraju na njihove primjedbe. Od potpuno implementiranih usluga e-uprave očekuje se da omoguće korisnicima pristup uslugama javne uprave na jednom mjestu („one-stop shopping") gdje će moći pristupiti i realizirati svoje zahtjeve putem internet-portala

javnih uprava. Postupci koji su do sada zahtijevali više vremena za realizaciju sada se mogu implementirati putem upotrebe kompjutera ili elektronski što dovodi do uštede u vremenu. Ova aktivnost može uključiti: računovodstvene aktivnosti i čuvanje obrazaca i akata, pristup informacijama i obrascima, kao i njihovo elektronsko preuzimanje. Predmeti i informacije mogu biti uskladišteni u bazama podataka koje, za razliku od papirnih kopija tih dokumenata i informacija, omogućuju brži pristupi stvaraju uštede u vremenu potrebnom za pristup istim (Lugavić, 2020).

c) *Obezbjeđenje bolje komunikacije privrednog sektora i građana sa javnom upravom* – Još jedna prednost koja se dobija kroz implementaciju e-uprave bi bila bolja komunikacija između javne uprave, građana i privrednog sektora. Dobar primjer ove komunikacije su e-nabavke koji povezuje G2G i B2B komunikaciju, a koja omogućava privrednom sektoru da se nadmeće s ciljem postizanja najpovoljnije ponude u okviru javnog nadmetanja i sklapanja ugovora sa javnim organom. Na ovaj način se kreira otvoreno tržište i jača ekonomija, te unapređuje interakcija između javne uprave i privrednog sektora (Heeks, 2002; Rothstein i Teorell, 2012).

d) *Online pristup uslugama* – E-uprava pojednostavljuje procese i čini pristup informacijama i uslugama javne uprave jednostavnijim i lakšim (Evans i Yen, 2006). Na ovaj način građani su u mogućnosti da komuniciraju sa javnom upravom kada to oni žele i sa bilo kojeg mjesta koje oni odaberu bez da moraju biti fizički prisutni u zgradi javne uprave (Nkomo, 2012; Mundy i Musa, 2010). Hien (2014) predlaže tri ključne dimenzije za mjerenje kvalitete usluga e-uprave: dostupnost, komunikacija i odgovornost. Hien (2014) definira dostupnost kao mogućnost javne uprave da pruži tačne i pravovremene usluge. Komunikacija podrazumijeva održavanje korisnika usluga informiranim, dok odgovornost predstavlja volju javne uprave da služi građanima putem obezbjeđenja brzih i efikasnih usluga. Prema Ndou (2004) u tradicionalnom modelu pružanja javnih usluga, procedure su duge, oduzimaju vrijeme i nisu transparentne. Građani i privredni subjekti često troše dosta vremena da bi dobili jednostavnu uslugu, što često dovodi do visokih troškova (troškovi dolaska u prostorije javne uprave i troškovi izgubljenog vremena zbog čestog dugog čekanja da se dobije usluga) i stvaranja velikog nezadovoljstva kod korisnika usluga, dok e-uprava s druge strane postavlja javne usluge *online*, što smanjuje potrebu birokratizacije, omogućava stalan pristup, brze i kvalitetne transakcije, te očigledno unapređuje kvalitet javnih usluga u smislu vremena potrebnog za dobijanje usluge, sadržaja i dostupnosti istih.

e) *Transparentnost* – Kada su strateške odluke i legislativa postavljeni na internet, lakše ih je analizirati, te javnost može da ih ocjenjuje i vodi debate o njima. Bwalya i Healy (2010) navode da ovakav način garantira visok stepen transparentnosti i slobode informacija, te na taj način sprečava korupciju. Postoji uvriježeno mišljenje da e-uprava predstavlja nivo koji može biti apliciran kako bi se izmijenio zastarjeli birokratski sistem javne uprave (Bwalya i dr., 2012). Kim, Kim i Lee (2009) navode da konstatntno i pravovremeno publikovanje informacija dovodi do povećanja transparentnosti javne uprave, što daje veću mogućnost građanima da vrše kvalitetniji nadzor nad radom javne uprave. Kim i Cho (2005) konstatuju da se e-uprava sve više koristi kako bi se unaprijedila transparentnost javnog sektora i kako bi se smanjila korupcija.

f) *E-participacija* – E-uprava promovira bolji život koji karakterizira reprezentativna i participativna demokracija, transparentnost, otvoreno i kolaborativno donošenje odluka, direktnu komunikaciju i interakciju između javne uprave, građana i privrednog sektora (Ngulube, 2007). E-uprava pruža mogućnost povećanja poštenja, efikasnosti i efektivnosti, te odgovornosti između javne uprave i građana (Coursey & Norris, 2008). Putem interneta, građani sa bilo kojeg mjesta u državi mogu kontaktirati državne službenike ili izabrane dužnosnike i učiniti da se njihovo mišljenje čuje. Oni mogu koristiti usluge blogova, chat soba i druge medije društvenih mreža. Prema Ndou (2004) e-uprave omogućavaju kreiranje komuna koje građanima i poslovnim subjektima pružaju mogućnosti da participiraju u forumima, procesima donošenja odluka, te aktivno doprinose različitim političkim i drugim diskusijama.

Na osnovu prethodno navedenog može se zaključiti da implementacija e-uprave ne predstavlja samo stvaranje ušteda u resursima, procesima i finansijama, nego je ona istovremeno i alat za potpuno unapređenje kvalitete javnih usluga, smanjenja vremena potrebnog za dobijanje usluge, povećanja transparentnosti i odgovornosti javne uprave, kao i uključivanja građana u procese donošenja odluka javne uprave (Lugavić, 2020).

3.18. Izazovi i barijere kod implementacije e-uprave

U literaturi su evidentirani različiti izazovi i barijere koji utiču na implementaciju e-uprave. Eynon i Dutton (2007) definirali su barijere e-uprave kao „Karakteristike – bilo stvarne ili percipirane – pravni, društveni, tehnološki ili institucionalni kontekst koji djeluje protiv razvoja e-uprave, bilo iz razloga: ometanja potražnje, djelujući destimulativno ili kao prepreka

za građane i druge korisnike usluga javne uprave da koriste usluge e-uprave; ili zato što sprečavaju snabdijevanje, djelujući destimulativno ili kao prepreka za javni sektor da pruža usluge e-uprave (Rana, i dr., 2013; Savoldelli, i dr., 2014).

Raznolikost i kompleksnost inicijativa e-uprava u cijelom svijetu podrazumijeva postojanje širokog spektra izazova i barijera koje utiču na implementaciju i menadžment. Izazovi bi se, općenito, mogli svrstati u sljedeće kategorije: tehnološke barijere, organizacijske barijere, društvene barijere i finansijske barijere (Lugavić, 2020).

a) *Tehnološke barijere* – Implementacija e-uprave se nalazi pod konstatnim tehničkim izazovima, kao što su nepostojanje standarda i kompatibilne infrastrukture unutar i između javnih uprava i drugih državnih agencija. Također, privatnost i bezbjednost informacija predstavljaju kritične barijere u implementaciji e-uprave sa aspekta građana. Sama garancija od strane javne uprave nije dovoljna ukoliko nije podržana tehničkim rješenjima, transparentnošću procedura i mogućnošću neovisnog nadzora (OECD, 2003).

    i. *ICT infrastruktura* – Implementacija e-uprave se nalazi pod konstatnim tehnološkim izazovima, kao što su nepostojanje ili nedovoljno razvijena ICT infrastruktura je jedan od glavnih izazova sa kojima se suočava e-uprava u toku implementacije. Umreženost je neophodna kako bi se omogućila razmjena informacija i kako bi novi komunikacijski kanali bili dostupni s ciljem pružanja novih usluga (Fan, Zhang & Yen, 2013; Ndou, 2004). OECD (2003) navode da veliki broj zemalja u razvoju karakterizira digitalni jaz, te shodno nedostatku adekvatnog pristupa ICT infrastrukturi nisu u mogoćunosti kreirati efektivan razvoj e-uprave. Mora se naglasiti da se ICT infrastruktura ne sastoji samo od telekomunikacionih mreža i računarske opreme, nego je dosta kompleksniji pojam. Postojanje educiranih građana, slobode i želje da se pristupi informacijama je ključno za efikasnost e-uprave. Ndou (2004) konstatuje da se može pretpostaviti da što je veći stepen ljudskog razvoja, da će građani biti voljniji da prihvate i koriste usluge e-uprave. Stoga je nedostatak ili nedovoljno razvijena infrastruktura često citirana kao jedna od glavnih barijera u implementaciji e-uprave.

    ii. *Privatnost* – Predstavlja još jedan nedostatak koji može uticati na implementaciju e-uprave kako u razvijenim, tako i kod zemalja u razvoju. Al-Jamal, M. i Abu-Shanab, E. (2015) i Layne i Lee (2001) su identificirali

privatnost i povjerljivost kao kritične barijere koje stoje na putu implementacije e-uprave. Basu (2004) privatnost u tom smislu definira kao potvrdu dovoljnog nivoa zaštite ličnih podataka. U ovom slučaju, za zaštitu ličnih podataka potrebno je koristiti i tehničke i zakonske mjere zaštite. Nedovoljno kvalitetna zaštita ličnih podataka može biti značajna barijera u implementaciji e-uprave. Povjerenje građana u zaštitu ličnih podataka kao i odgovorno korištenje istih predstavlja značajan aspekt uspješne implementacije e-uprave (Congressional Research Service, 2019). U centru većine projekata e-uprava jeste prikupljanje i upravljanje velikog broja podataka o građanima. Stoga, se u većini dostupne literature navodi da privatnost i povjerljivost mora biti prioritet kada se kreiraju i održavaju internet-portali, kako bi se osiguralo sigurno prikupljanje i upravljanje podacima. Jamal, M. i Abu-Shanab, E. (2015) i Seifert i Bonham (2004) tvrde da je važno istaknuti da se zaštita ličnih podataka tretira na različite načine u nekim državama iz razloga što njihova zakonodavstva i tradicija drugačije razumijevaju i shvataju pojam privatnosti.

iii. *Sigurnost* – Sigurnost informacija, također predstavlja jednu od barijera koje značajno utiču na implementaciju e-uprave. Veliki je broj studija potvrdio da sigurnost predstavlja jednu od najznačajnijih prepreka (Osmanbegović, 2010; Ebrahim i Irani, 2005; Layne i Lee, 2001). U našem kontekstu, sigurnost se odnosi na zaštitu svih informacija i sistema od razotkrivanja i neautoriziranog pristupa ili neautorizirane izmjene ili uništenja informacija (Udo, 2001). Stoga, se sigurnost odnosi na zaštitu informacionih sistema, njihovih dijelova i kontrole pristupa informacijama (Basu, 2004). Pitanje sigurnosti, stoga, može predstavljati veliku prepreku u razvoju usluga e-uprave. Može se reći da zakonsko određenje sigurnosti, politike sigurnosti i standardi koji ispunjavaju očekivanja građana predstavljaju značajan iskorak u smislu osiguranja sigurnosti na internetu (Sharma i Gupta, 2003). Smith (2002) navodi da upotreba sigurnosnih rješenja, uključujući digitalne potpise, enkripciju, korisnička imena, lozinke, lične korisničke brojeve, brojeve bankovnih računa itd. bivaju razmjenjivani putem interneta i elektronski pohranjeni, mogu pomoći u ispunjavanju ciljeva sigurnosti kod upotrebe usluga e-uprave.

b) *Organizacijske barijere*

Feng (2003) ističe da implementacija e-uprave ne predstavlja samo tehničko pitanje, nego ona predstavlja i organizacijsko pitanje. Organizacijski izazovi u tom smislu

podrazumijevaju sljedeće: nedostatak podrške top menadžmenta, otpor prema promjenama izazvanim novim tehnologijama, nedostatak međusektorske saradnje i saradnje unutar odjela, nedostatak kvalificirane radne snage i obuka.

i. *Podrška top menadžmenta* – Implementacija e-uprave zahtijeva podršku od strane odgovornih rukovodećih državnih službenika i općinskih/gradskih načelnika/gradonačelnika, te zakonodavne vlasti kako bi se uspješno implementirala Podrška top menadžmenta podrazumijeva obećanje načelnika/gradonačelnika da prihvataju, podržavaju i usvajaju sitem e-uprave sa svim aplikacijama koje ona donosi. Prema tome, ona ima veoma značajnu ulogu u prihvatanju i implementaciji sistema e-uprave (Lugavić, 2020; Aikins, 2012; Akbulut, 2003; Ojha i Pandey 2017 i McClure 2001) ističu da je rukovodstvo jedan od glavnih stubova u svakom novom i inovativnom projektu ili inicijativi, tako da je ta podrška neophodna i kod implementacije e-uprave. Podrška načelnika/gradonačelnika i visoko pozicioniranih državnih službenika je od ključnog značaja za implementaciju i razvoj sistema e-uprave, obezbjeđenje neophodnih resursa i obuku, kooperaciju i koordinaciju između partnera i korisnika usluga javne uprave s ciljem uspješne realizacije implementacije e-uprave (Bakunzibake, Gronlund i Klein, 2018).

ii. *Otpor prema promjenama koje donose nove tehnologije* – E-uprava predstavlja novi fenomen u velikom broju javnih uprava, što za radno mjesto podrazumijeva transformaciju sa tradicionalnih manuelnih načina rada na nove informatizirane načine rada. Ovakve nove promjene kreiraju novo napredno okruženje potpuno drugačije od onoga koje se koristilo mnogo godina u javnim upravama (Feng, 2003; Nkwe 2010; i Realin 2004) ističe da veliki broj državnih službenika i namještenika vide implementaciju e-uprave kao prijetnju njihovim položajima i strahu od gubitka moći i radnih mjesta.

iii. *Kolaboracija* – Kolaboracija i kooperacija između svih partnera predstavlja ključni faktor u procesu implementacije e-uprave s ciljem formiranja uspješnog sistema e-uprave (Twizeyimana & Andersson, 2019; Cohen & William, 2002). Ndou (2004) ističe da je kooperacija između javnog sektora i sektora privrede neophodna kako bi se obezbijedili resursi, planovi, vještine i iskustva koja javna uprava na drugi način ne bi mogla obezbijediti. Javne uprave bi trebale da

podstaknu sve sektore da participiraju u implementaciji i razvoju e-uprave. (Twizeyimana & Andersson, 2019; Al-Jamal & Abu-Shanab, 2016).

iv. Nedostatak kvalificirane radne snage i obuka – Nedostatak potrebnih vještina u oblasti ICT-a je glavni izazov sa kojim se susreću javne uprave prilikom implementacije e-uprave, posebno u zemljama u razvoju (Ndou, 2004). Sistem e-uprave može biti uspješno implementiran ukoliko su dostupni kvalificirani državni službenici i namještenici koji će učestvovati od samog početka implementacije i razvoja e-uprave (Sharma i Gupta, 2003). Obuka uposlenih je ključan preduslov u borbi protiv brzih i turbulentnih promjena, te novih tehnologija, praksi i konkurentskih modela koji će se oblikovati u budućnosti. Puni ekonomski benefiti ICT-a ovise o procesu obuka i vještina učenja, što je još uvijek važna faza za sve javne uprave (Ashaye & Irani, 2014; OECD, 2003).

c) *Društvene barijere*

Društvena pitanja su uglavnom vezana za upotrebu sistema e-uprave od strane različitih slojeva stanovništva. To podrazumijeva da internet-portal javne uprave mora biti upotrebljiv za sve slojeve stanovništva. Društvene prepreke uključuju veliki broj faktora, kao što su: digitalni jaz, kultura, obrazovanje i prihod (Lee i dr., 2005).

i. Digitalni jaz – se odnosi na jaz u mogućnosti između onih koji imaju mogućnost pristupa internetu i onih koji tu mogućnost nemaju. Oni koji nemaju pristup internetu neće biti u mogućnosti koristiti benefite koje pruža e-uprava (Hall, T. i Owens, J., 2011; OECD, 2003). Stoga, se može reći da nemaju svi građani istu mogućnost pristupa kompjuteru ili internetu zbog nedovoljnih finansijskih sredstava, potrebnih informatičkih vještina ili konekcije na internet. Smith (2002) predlaže aktivnost obezbjeđenja kompjutera i konekcije na internet na javnim lokacijama, kao što su biblioteke, pošte i tržni centri, što bi doprinijelo smanjenju digitalnog jaza. UN (2019) i Feng (2003) ističu da nedostatak pristupa (konekcije) na internet u društvu predstavlja najznačajniju barijeru koja utiče na implementaciju i razvoj e-uprave.

ii. Kultura – Glavne barijere koje utiču na prihvatanje usluga e-uprave nisu samo tehničke prirode, nego one ovise i o uticaju kulturnih prilika jedne države na nove tehnologije (Scott, 2014; Feng, 2003). Kultura je definirana kao set značajnih pretpostavki, uvjerenja i vrijednosti koje dijele svi članovi jednog društva (Sathe, 1983). Prema Davisonu i Martinsonsu (2003) „kulturu je teško

parcijalno istražiti iz razloga što to nije koncept jednostavan za definiranje". Kulturne različitosti i individualne karakteristike imaju značajnu ulogu u prihvatanju i korištenju novih tehnologija (Cordella & Iannacci, 2010; West, 2001). Chang (2002) je identificirao različite faktore kulture, kao što su: društvena struktura, edukacija, jezik, religija, ekonomska i politička filozofija. Swartz (2003) je utvrdio da su pitanja vezana za kulturu imala negativan uticaj na prihvatanje sistema e-uprave u nekim razvijenim zemljama kao što su Japan i Velika Britanija.

d) *Finansijske barijere*

Savoldelli, A. i dr. (2014), Moon (2002) navode da nedostatak finansijskih sredstava predstavlja značajnu prepreku implementaciji e-uprave u velikom broju zemalja svijeta, posebno zemalja u razvoju i nerazvijenih zemalja. Najozbiljnija i najznačajnija barijera u procesu implementacije sistema e-uprave predstavlja nedostatak finansijskih sredstava, posebno ako se zna da implementacija e-uprave iziskuje veliku sumu budžetskih sredstava. S obzirom na to da je svaki budžet javne uprave već preopterećen sa svim mogućim troškovima koji se mogu planirati u budžetu, prijedlog da se potroše znatno veće sume koje su potrebne za uspješnu implementaciju e-uprave neće biti u većini slučajeva prihvaćen, u smislu izrade budžeta i u politici budžetiranja (OECD, 2003). Mnogi autori ističu da iz razloga visokih troškova implementacije i održavanja kompjuterskih sistema, veliki broj zemalja se suočava sa dilemom finansiranja programa e-uprave, čak i u slučajevima kada državne strukture imaju dobar plan za efektivnu i pristupačnu e-upravu. Ashaye & Irani (2014) i Feng (2003) navode da glavnu prepreku u implementaciji e-uprave u zemljama u razvoju predstavlja nedostatak finansijskih sredstava za kapitalne investicije u nove tehnologije.

3.19. Faktori koji utiču na proces implementacije e-uprave

Dosadašnja istraživanja su pokazala da se tokom implementacije e-uprave moraju uzeti u obzir realnosti kompleksnih pitanja koja su usko vezana uz implementaciju e-uprave. Ovdje se podrazumijevaju menadžerske (Pardo, 2002), tehnološke (Pardo, 2002), ekonomske (Lee-Kelley & James, 2005), društvene (Lee-Kelley & James, 2005) i političke promjene. Najveća greška bi bila ukoliko se ne bi uzela u razmatranje ova pitanja što bi u konačnici dovelo u pitanje uspješnu implementaciju e-uprave i nepovratni utrošak uvijek ograničenih sredstava

(Irani i dr., 2009). Chandler & Emanuels (2002) ističu da implementacija e-uprave je dugoročan projekat pred kojim stoji veliki broj izazova i prepreka. Oreste i dr. (2005) i Al-Sebie & Irani (2005) navode da pojedini autori u ovoj oblasti rangiraju izazove vezane za implementaciju e-uprave u sljedeće kategorije: tehničke, društvene, organizacijske i ekonomske. Nelson (2003) navodi da implementacija e-uprave neminovno dovodi do reforme javne uprave. Centeno i dr. (2005) ističu da shodno tome, javne uprave u odgovoru na te promjene često zavise od društvenih, ekonomskih, demografskih, političkih i tehnoloških kretanja u različitim dijelovima svijeta, tj. na različitim tržištima.

U literaturi je zabilježen veliki broj faktora koji utiču na implementaciju e-upravu, a najčešće spominjani su faktori koji utiču na implementaciju e-uprave, prihvatanje usluga e-uprave od strane građana, privrednih subjekata i dr., faktori koji utiču na povjerenje u e-upravu ili u usluge e-uprave, faktori koji utiču na transparentnost, efikasnost i efektivnost, odgovornost, koherentnost, razvoj, uspjeh e-uprave i mnogi drugi. Heeks & Bailur (2007) ističu da je implementacija e-uprave u državnoj administraciji omogućila javnoj upravi da održava dostignute unapređene nivoe efikasnosti i efektivnosti, transparentnosti i odnosa sa građanima u različitim sektorima kao što su sektor obrazovanja, sektor zdravstva, transporta, poslovanja i diplomatije. Na uspješnu implementaciju e-uprave utiče i nivo prihvatanja usluga e-uprave od strane korisnika e-usluga (Osmanbegović i Lugavić, 2019).

Seri & Zanfei (2012) navode da se implementacija ICT i investiranje moraju kombinirati sa ulaganjem velikih napora kako bi se unaprijedile vještine i načini ponašanja u organizaciji. Solinthone i Rumyantseva (2010) ističu da dobro planiranje i implementacija ICT u javnoj upravu podrazumijeva unapređenje postojeće infrastrukture, unapređenje ljudskog kapitala koje podrazumijeva unapređenje informacione pismenosti građana i uposlenika javne uprave, s ciljem što veće upotrebe novih tehnologija i ostvarivanja što većih benefita kroz njihovu upotrebu. Janssen i dr. (2012) navode da razmjena informacija može izazvati otpor kod organizacija, s obzirom na to da informacije predstavljaju ključnu konkurentsku prednost, a gdje javne uprave trebaju informacije kako bi realizirale svoje zadatke i pružile zahtjevane usluge koje su troškovno efikasnije.

Heeks (2003) ističe da su projekti implementacije e-uprave kod zemalja u razvoju u 35% slučajeva doživjeli potpuni neuspjeh, u 50% slučajeva je zabilježen djelimičan uspjeh i u samo 15% slučajeva je implementacija uspješno okončana i usluge e-uprave se u potpunosti koriste. Prema Raguseo i Ferro (2011) većina javnih uprava nije u potpunosti implementirala

ICT u procese svoga rada i automatizaciju postupaka, što dovodi do potrebe da operativne aktivnosti, nove upravljačke vještine, nove mogućnosti u oblasti planiranja, nove mogućnosti u definiranju novih javnih politika, nove mogućnosti za uključivanjem građana u strateške aktivnosti javne uprave kao i nove mogućnosti koje posjeduju savremene ICT u kombinaciji sa reformom javne uprave i stvaranjem novih kompetencija dovedu do prevazilaženja barijera u okviru javne uprave s ciljem implementacije e-uprave i prihvatanja e-usluga od strane građana.

Obim obuke potreban korisnicima usluga e-uprave kako bi dostigli potreban nivo znanja za nesmetano korištenje novih javnih usluga može predstavljati prepreku za uspješnu implementaciju e-uprave (Borhani, 2016). Educirani državni službenici i namještenici kao i korisnici usluga e-uprave su ključni faktori prihvatanja novih tehnoloških inovacija. Stoga se može reći da je edukacija veoma značajan faktor u postupcima usvajanja i integracije novih alata i novih usluga u okvire već postojećih metoda i procedura rada i pružanja usluga. Khanh (2014) navodi da ukoliko građani kao korisnici novih usluga ne mogu koristiti nove tehnologije, ne mogu biti ni odgovorni za neuspjeh određenih projekata, bez obzira što edukacija predstavlja prilično velik izdatak za svaku organizaciju. Zulu (1994) i Og'ang'a (2010) ističu da su edukacija i praktično osposobljavanje ključni elementi uspješne implementacije e-uprave i prihvatanja usluga od strane korisnika.

Među najčešće spominjanim faktorima koji su uticali na prihvatanje usluga e-uprave u literaturi se navode: lakoća upotrebe sistema e-uprave, percepcija koristi e-uprave, suzbijanje korupcije, transparentnost i poštenje, efikasnost, sigurnost Sistema, povjerenje, legislative, dostupnost i pristupačnost, infrastruktura, kvalitet internet-portala, (Kumar i dr., 2018; Bwalya, 2009; Al-Shafi & Weerakkody, 2010; Patel & Jacobson, 2008, Dossani i dr., 2005). Veliki broj faktora je identificiran u literaturi kao značajni faktori koji utiču na implementaciju e-uprave, ali je veoma mali broj studija koristio formalne teorijske osnove s ciljem da objasni kako i zašto su ti faktori klasificirani prema određenim kriterijima. Iz detaljne analize literature u oblasti e-uprave se može zaključiti da taj veliki broj faktora je grubo klasificiran u četiri kategorije: organizacione (otpor prema promjenama), tehnološke (ICT infrastruktura), društvene (kao što je kultura) i političke (Alshehri & Drew, 2010).

3.19.1. Organizacijski faktori

Al-Shafi (2009) navodi sljedeće organizacijske faktore koji utiču na implementaciju e-uprave: organizacijska struktura, distribucija moći, usklađivanja postojećih strategija informacionih sistema, rangiranje javnih usluga, buduće potrebe javne uprave, organizaciona kultura i edukacija. Alassimi dr. (2017) navode sljedećih sedam faktora kao najznačajnijih organizacijskih faktora koji utiču na implementaciju e-uprave: nedostatak vizije i planiranja, predanost top menadžmenta, nizak nivo kooperacije, unapređenje infrastrukture, nerazumijevanje novih javnih politika i regulative i nedostatak kontinuirane edukacije. S obzirom na kompleksnost e-uprave, razumljivo je kada se kaže da implementacija nije jednostavan niti lak zadatak, što je dokazano u nekoliko provedenih studija (Mohammed i Hakizimana, 2019).

Nedostatak vizije i planiranja Alassim i dr. (2017) navode kao jedan od ključnih faktora koji može da utiče na projekte reforme javne uprave, i to na dva načina. Prvi način jeste da u okviru javne uprave ne postoji jasna vizija i plan za implementaciju e-uprave, i drugi se odnosi na smjene vlasti kada u slučaju dolaska nove izvršne i zakonodavne vlasti projekat e-uprave se obustavi. Strategija informacionih sistema pomaže organizacijama u razvoju informacionih procesa i poslova, kao i novih usluga. Strateški cilj e-uprave je povezan sa podrškom i pojednostavljenjem upravljanja procesima javne uprave i pružanjem javnih usluga svim korisnicima (Basu, 2004). Gartner (2019) i Pilling & Boeltzig (2007) navode da je adekvatna i potpuna strategija e-uprave veoma značajna za efikasnu i efektivnu implementaciju procesa *online* pružanja javnih usluga.

Edukacija u okviru implementacije i upotrebe sistema e-uprave predstavlja jedan od temeljnih pitanja sa kojima državni službenici, namještenici i izabrani dužnosnici moraju biti upoznati i pripremljeni na promjene koje e-uprava donosi (Rislana i dr., 2018). Stoga edukacija i praktična obuka državnih službenika i namještenika po pitanju novih tehnologija i njihove upotrebe u savremenom poslovanju će olakšati i ubrzati procese prihvatanja novih tehnologija (Weerakkody & Choudrie, 2005).

3.19.2. Tehnološki faktori

U literaturi najčešće spominjani faktori koji se odnose na tehnološku determinatu uticaja na implementaciju e-uprave su: resursi, standardi u oblasti informacionih tehnologija, sigurnost i

zaštita ličnih podataka, integracija sistema, pristup internet-portalu, portal e-uprava (Lugavić, 2020).

Resursi predstavljaju značajan faktor u implementaciji javnih politika. Meier i dr. (2018) ističu značaj činjenice da javne uprave moraju imati informacije o resursima kojima raspolažu, te informacije o načinima na koji se ti resursi mogu upotrijebiti u procesima efikasne implementacije e-uprave. Standardi u oblasti informacionih tehnologija su značajan faktor vezan za implementaciju e-uprave. Fedorowicz i dr. (2007) su identificirali da u literaturi postoji veliki broj prepreka koje utiču na saradnju između javnih uprava i državnih agencija.

Hassan i Khalifa (2016) ističu da autori u oblasti e-uprave navode da su sigurnost i zaštita ličnih podataka značajni faktori kada je u pitanju implementacija e-uprave. Sve veći rast i prihvatanje interneta uveliko utiče i mijenja načine na koji organizacije komuniciraju sa korisnicima i na koji način im pružaju usluge. Neovlašteni upadi u sistem e-uprave mogu kompromitirati podatke, a što može dovesti do negativnih posljedica vezanih za uspješnu implementaciju e-uprave (Jang-Jaccard & Nepal, 2014). Integracija sistema se može podijeliti u dvije grupe: vertikalna i horizontalna integracija (Layne & Lee, 2001). Ovi autori navode da vertikalna integracija predstavlja sistem kada su lokalni nivoi vlasti povezani sa višim nivoima vlasti, a da horizontalna integracija predstavlja sistem u kome su povezane različite funkcije jednog nivoa vlasti. Adekvatna infrastruktura mora biti dostupna prije otpočinjanja aktivnosti u okviru implementacije e-uprave (Graafland-Essers & Ettedgui, 2003; Altameem, Zairi & Alshawi 2006) navode da se infrastruktura e-uprave sastoji od sljedećih komponenti: servera koji podržava infrastrukturu i njegova sigurnost, alata za upravljanje sadržajem i podacima, alata za razvoj aplikacija, hardvera i operativnih sistema, sistema upravljanja procesima.

3.19.3. Društveni faktori

U oblasti društvene determinante koja utiče na implementaciju e-uprave u literature su zabilježeni najznačajniji sljedeći faktori: fokus na građane, svjesnost građana o značaju e-uprave, digitalni jaz. E-uprava predstavlja upotrebu novih tehnologija s ciljem razvoja boljih, pristupačnijih i na građane fokusiranih usluga (Ozols & Nielsen, 2018; Al-Shehry i dr., 2006). Javna uprava koja fokusira svoj rad i pružanje usluga na građane predstavlja najviši stepen e-uprave. Građani ne treba da znaju niti razumiju organizaciju javne uprave, oni treba da dobiju

brzu, jednostavnu i efikasnu uslugu kada i gdje je trebaju (Scott i dr., 2016; Chen, 2010). Norris (2001) definira digitalni jaz kao prazninu između onih koji imaju ili nemaju mogućnost pristupa novim savremenim IT aplikacijama, posebno onima koje su vezane za internet. Digitalni jaz se sastoji od dvije ključne prepreke, i to: pristup novim tehnologijama i upoznatost sa novim tehnologijama.

3.19.4. Politički faktori

Bez obzira na opredjeljenost izvršne i zakonodavne vlasti po pitanju implementacije e-uprave podrška je još važnija komponenta za uspješnu implementaciju (Rose i dr., 2015). Kako bi se projekat e-uprave mogao realizirati u kontinuitetu i bez nepredviđenih zastoja potrebna je kontinuirana podrška najviših nivoa javne uprave navodi Hekks (2003). Autori Eyob (2004) i Okiy (2005) ističu značaj finansiranja javnih usluga na način da finansijska sredstva za ovu namjenu nikada nisu dovoljna. Heeks & Stanforth (2007) navode da je vodstvo u oblasti e-uprave faktor koji je veoma usko povezan sa političkom determinantom čiji uspjeh zavisi od nivoa povezanosti političke elite koja upravlja državom sa procesom implementacije e-uprave u državi. Za realizaciju projekata e-uprava je potrebno jako i stručno vodstvo. Elnaghi i dr. (2007) su identificirali vodstvo i viziju kao ključne faktore koji utiču na uspješnu implementaciju e-prave. U tom smislu vođe bi trebale da pruže inovativna rješenja za građane i privredne subjekte (Hunter & Jupp, 2001).

3.20. Koristi i nedostaci e-uprave

Usluge e-uprave bi trebale imati za cilj pružanje relevantnih usluga, za razliku od pukih informacija koje se mogu dobiti na tradicionalnim komunikacijskim kanalima. Grupa autora Sethunya (2015), Gallo i dr. (2014), Bwalya i dr. (2012), Kaaya (2012), Ndou (2004) navode da je krajnji cilj e-uprave pružanje unaprijeđenih i kvalitetnijih usluga građanima, što rezultira velikim brojem benefita za njih. Ovi autori navode da je u literaturi evidentiran veliki broj benefita koje donosi implementacija e-uprave, kao što su: poboljšanje efikasnosti i smanjenje troškova, smanjenje vremena potrebnog za dobijanje usluga, *online* pristup uslugama, transparentnost i participacija. Osim ovih benefita, u literaturi su dodatno evidentirani i sljedeći benefiti: unapređenje sistema pružanja usluga i zadovoljstva građana, unapređenje vještina u smislu upotrebe ICT, kreiranje novih poslovnih modela, razmjena informacija i

ideja s ciljem formiranja jedinstvene baze podataka, vraćanje i izgradnja povjerenja građana u javnu upravu i mnogi drugi.

Veliki broj autora Amagoh (2016), Savoldelli, A. i dr. (2014), Ashaye & Irani (2014), Nabafu & Maiga (2012), Eynon & Dutton (2007) ističu da su u literaturi evidentirani različiti izazovi i barijere koji utiču na implementaciju e-uprave. Oni su istakli da su barijere i rizici značajan faktor koji utiče na implementaciju e-uprave u svakoj državi, te da oni treba da budu sagledani za svaku državu posebno uzimajući u obzir sve karakteristike okruženja u kome se treba implementirati e-uprava. Kao najznačajnija barijera u implementaciji e-uprave u Bosni i Hercegovini povezana je sa pitanjima sigurnosti i zaštite ličnih podataka, druga se odnosila na nedostatak pravnih propisa iz oblasti e-uprave i njenih neusklađenosti sa direktivama EU, zatim tu je nedostatak finansijskih sredstava, nepostojanje strategije e-uprave, podrška vodstva i politička podrška, IT infrastruktura, edukovanost i osposobljenost državnih službenika i namještenika, itd. (Lugavić, 2020).

3.21. Temeljni principi zasnivanja Strategije razvoja e-uprave

Veliki broj inicijativa u oblasti e-uprave, definiran je u okviru državnih strategija ekonomskog i društvenog razvoja. Međutim, tek kada se počne sa implementacijom ovih strategija, postaje evidentan značaj posebnog tretiranja oblasti e-uprave ističu Mkude & Wimmer (2013),Wimmer (2007). Također, Mkude & Wimmer (2013) predlažu da bi posebno države u razvoju trebale da usvoje strategiju e-uprave, koja bi obavezno trebala da sadrži: viziju i misiju, strateške ciljeve, programe, projekte i evaluaciju.

Rezultati istraživanja pokazuju da oko polovine bosanskohercegovačkih općina ima definiranu e-upravu u okviru postojećih strategija razvoja, dok je samo petina usvojila strategiju e-uprave kao poseban strateški dokument. Na državnom nivou, e-uprava je definirana u okviru Strategije reforme javne uprave Bosne i Hercegovine, koja je usvojena 2006. godine, pa i pored toga do danas nisu napravljeni značajnije vidljivi pomaci (Lugavić, 2020).

Strategija uključuje projekte portala i e-servisa, ali i promjene poslovnih procesa, koji su idenficirani kao ključan problem u implementaciji e-usluga prema korisnicima. Neki od ključnih koraka koje je potrebno definirati u strategiji su[51]:

[51] „Razvoj lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini“, Mediacentar Sarajevo, 2011. godine

- kreiranje projekata izrade savremenog legislavnog okvira i usaglašavanje postojeće legislative s potrebama e-uprave;
- priprema pregleda, plana i izvršnog plana za uvođenje ICT u rad lokalne uprave; uvođenje elektronskog potpisa i elektronskog dokumenta u upotrebu u organima svih nivoa uprave;
- izvršiti projekat reinženjeringa poslovnih procesa u javnoj upravi tamo gdje se pokaže da je to potrebno;
- definirati i razviti elektronski portal za građane i elektronski portal za poslovne subjekte za jednostavan pristup uslugama u komunikaciji;
- izvršiti utvrđivanje i uvođenje tehničkih i organizacionih normi koje osiguravaju interoperabilnost u organima uprave, ali i interoperabilnost u komunikaciji s drugim subjektima uz istovremeno podizanje internih standarda kvaliteta rada i upravljanja.

Prema Strategiji za razvoj lokalne uprave u Bosni i Hercegovini, „neki ključni principi dobre uprave (korisnička orijentacija, efektivnost i efikasnost, kvalitet, elektronska uprava) nisu ni promovirani normativnim aktima kojima se regulira lokalna samouprava u BiH" (Draganić et al. 2006). Također, ističe se da „postoji zanemarivanje općinskog nivoa uprave u strateškim dokumentima za razvoj informacionog društva i elektronske uprave u BiH, kao i da aktuelna normativna rješenja za lokalnu upravu i samoupravu ne uzimaju u obzir intenzivan razvoj informaciono komunikacijskih tehnologija i koncept e-uprave kao ključni razvojni trend i priliku" (Draganić et al. 2006).

Bosna i Hercegovina je napravila određene važne korake u domenu razvoja elektronske uprave, ali i dalje ostaje jedina zemlja u regionu bez adekvatnog institucionalnog okvira i strateškog pristupa neophodnog za razvoj informacionog društva. Može se zaključiti da ne postoji koordinirana, zajednička politika razvoja e-uprave na nivou Bosne i Hercegovine, te da nedostaju jedinstveni standardi koji bi osigurali kvalitet usluga i praksi, kao i interoperabilnost baza podataka u različitim organima javne uprave. Postojeće strategije na nivou Bosne i Hercegovine više nisu ažurirane i relevantne, nema poređenja poslovnih pokazatelja (*benchmarking*), nema političkoga konsenzusa o strateškom pristupu razvoju e-uprave, nadležnosti su nejasne, pravna struktura nije usklađena i nema koordinacije aktivnosti na različitim administrativnim nivoima. Takvo stanje vodi ka neujednačenom razvoju e-uprave, dupliranju procesa i neefikasnom korištenju resursa, kao i do različitih, nerijetko nekompatibilnih i potencijalno skupih tehničkih rješenja, kao i neadekvatnih poslovnih

procesa. Ovakvo je stanje zabrinjavajuće s obzirom na to da se u decentraliziranom društvu poput Bosne i Hercegovine napredna e-uprava može temeljiti samo na usaglašenoj polici e-upravljanja i na jedinstvenim standardima izgrađenim na načelima interoperabilnosti i zajedničke politike za razmjenu podataka i dokumenata na svim relevantnim administrativnim nivoima[52].

Kada je riječ o razvoju lokalne e-uprave, u praksi se nije daleko odmaklo u implementaciji ciljeva i zadataka zacrtanih postojećim strateškim dokumentima (Jungić 2008). Zato nije iznenađujući evidentan jaz u razvoju e-uprave koji se javlja između općina različitih kapaciteta. Nivo realizacije projekata e-uprave varira od općine do općine, usljed razlika u veličini i budžetskim sredstvima svake od njih ili zbog donatorskih podsticaja, te su velike razlike između manjeg broja općina koje uvode e-upravu i većine općina koja zaostaje u tom pogledu.

Možemo reći da je u strateškim dokumentima za razvoj informatičkog društva i elektronske uprave u Bosni i Hercegovini prisutno određeno zanemarivanje općinskog nivoa uprave. Nedostatak planiranja u razvoju e-uprave na lokalnom nivou, manjak standarda i neadekvatna pravna rješenja smatraju se nekim od glavnih uzroka nedovoljnog razvoja e-uprave na općinskom nivou. Prema tome, još uvijek nedostaju značajni koraci u strateškom planiranju razvoja lokalne e-uprave. Zbog toga razvoj lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini zavisi od neusaglašenih entitetskih politika, od samoinicijativnih aktivnosti pojedinih općina i od donatorskih intervencija. Također, aktuelne politike vezane za lokalnu upravu i samoupravu ne uzimaju u obzir intenzivan razvoj informaciono komunikacijskih tehnologija i koncept e-uprave (Draganić et al. 2006). Možemo reći da ne postoji jasna vizija i ciljevi razvoja lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini, bez obzira na to o kojem administrativnom nivou govorili. Da bi se postigla efikasna e-uprava, različiti nivoi vlasti u državi moraju raditi u saradnji razviti i implementirati strategiju e-uprave.

3.22. Identifikacija ključnih problema u primjeni e-uprave

Izazovi implementacije e-uprave mogu biti tehnološki, infrastrukturni i ekonomski. Jedan od najsloženijih i najtežih problema povezanih s unapređenjem usluga jedinica lokalne samouprave je njihova transformacija pod uticajem određenih faktora. Bez obzira na velika očekivanja i benefite, e-uprava se još uvijek nalazi u fazi nastajanja, te njen puni potencijal još

[52] Ibid.

uvijek nije dostignut (Arellano-Gault, 2012; United Nations, 2014). Osim toga, izabrani zvaničnici se suočavaju sa problemima koji proizilaze iz implementacije novih tehnologija (Arellano-Gault, 2012). Proces uvođenja e-uprave i e-parcipacije u procesima odlučivanja na lokalnom nivou otežan je usljed niza iznimno složenih faktora i problema[53]:

- Bosna i Hercegovina općenito značajno zaostaje u razvoju e-uprave u poređenju sa zemljama regiona i trendovima u toj oblasti, što neminovno ima negativne posljedice i na razvoj lokalne e-uprave;
- Evidentno je odsustvo strateške vizije i manjak koordinacije kada je riječ o razvoju e-uprave u Bosni i Hercegovini;
- Razvoj e-uprave ugrožen je usljed sukoba i konfuzije u nadležnostima između različitih administrativnih nivoa, te usljed debalansa u uspostavljanju zakonskog i institucionalnog okvira između entiteta;
- Zakonski okvir je nedovršen i osporavan (također zbog sukoba nadležnosti);
- Razvoj lokalne e-uprave prilično je zanemaren u strateškim dokumentima;
- Same općine nesistematski pristupaju uvođenju e-uprave;
- Manjak komunikacije i koordinacije unutar javne uprave otežava razvoj lokalne e-uprave;
- Usljed ograničenih resursa, birokratizacije, manjka transparentnosti i odgovornosti, općine zaostaju u domenu e-uprave i e-participacije i još uvijek nisu stavile građane u centar pažnje kada je riječ o uvođenju e-uprave.

Pored složenih kontekstualnih problema na koje teško da mogu značajno utjecati, općine u Bosni i Hercegovini suočavaju se s nizom internih problema i prepreka koje otežavaju uvođenje e-uprave i ICT-a. To su, prije svega, budžetska ograničenja i manjak softverskih resursa, a zatim i ograničenja u ljudskim resursima i znanju. Ovi problemi, kombinirani sa eksternim negativnim faktorima i birokratiziranom i neefikasnom općinskom administracijom, značajno ograničavaju razvoj lokalne e-uprave.

Lista najvažnijih problema, izgledala bi otprilike ovako:

- Zanemarivanje općinskog nivoa uprave u strateškim dokumentima za razvoj informatičkog društva i elektronske uprave u BiH; š
- Kašnjenje u realizaciji strateških dokumenata za razvoj elektronske uprave i usvajanju zakonodavstva u ovoj oblasti;

[53]„Razvoj lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini", Mediacentar Sarajevo, 2011. godine

- Aktuelna normativna rješenja za lokalnu upravu i samoupravu ne uzimaju u obzir intenzivan razvoj informaciono komunikacijskih tehnologija i koncept e-uprave kao ključni razvojni trend i priliku;
- Nedostatak informatičkih radnih mjesta i organizacionih jedinica u općinama;
- Nedostatak informatičkih stručnjaka i informaciono komunikacijskih znanja u općinskoj upravi, nizak nivo informatičke pismenosti u nizu općina u BiH;
- Nedostatak standarda u pogledu IT opreme i programske podrške za lokalnu upravu;
- Slaba informatička opremljenost niza općinskih uprava u BiH;
- Postojeći informacioni sistemi najčešće zasnovani na nedovoljnoj i neujednačenoj programskoj podršci i ad hoc pristupu;
- Veliki jaz između općina koje prednjače u uvođenju elektronske uprave i općina koje zaostaju;
- Horizontalno i vertikalno umreženje između institucija je još uvijek zanemarivo;
- Nedovoljno korištenje interneta kao izvora informacija, s jedne, i kao jeftinog i efikasnog kanala za komunikaciju sa korisnicima (e-pošta, internet-stranica, internet-portal), s druge strane[54].

3.23. Mehanizmi lokalne zajednice koji se primjenjuju po pitanju e-uprave

Primjena modela dobre uprave, koji podrazumijeva povećanje efektivnosti, efikasnosti, transparentnosti i učešća građana, u današnje vrijeme se ne može ni zamisliti bez korištenja informaciono komunikacijskih tehnologija. Sve veća upotreba ovih tehnologija i napredak interneta stavili su veoma moćne alate na raspolaganje građanima, preduzećima, ali i općinskim upravama. Putem korištenja ICT, općinska administracija zaista može da poboljša usluge, čineći ih bržim, daleko dostupnijim i efikasnijim, kao i da svoje poslovanje približi građanima, preduzećima i drugim zainteresiranim stranama. Elektronizaciju rada općinske uprave treba shvatiti kao dio cjelokupne tranzicije ka dobroj upravi, a ne kao tehničko-tehnološki poduhvat. Nezaobilazna transformacija lokalne uprave kroz intenziviranje primjene informaciono komunikacijskih tehnologija jedan je od segmenata izgradnje informacionog društva u BiH. Primjena novih tehnologija znatno će izmijeniti ustaljeno mišljenje o sporoj, neefikasnoj i skupoj upravi, koje sada vlada među građanima. Zato bi,

[54] Analiza stanja lokalne uprave i samouprave u Bosni i Hercegovini, Banja Luka, 2005. godine

prilikom utvrđivanja koncepcije razvoja elektronske uprave, trebalo imati u vidu ključne elemente koje bi ona morala zadovoljiti[55]:

- pružiti građanima brže, jednostavnije i jeftinije usluge;
- omogućiti povećanje transparentnosti rada javne uprave;
- omogućiti lokalnoj upravi kvalitetno odlučivanje zasnovano na relevantnim informacijama dobijenim iz ažurnih, lako dostupnih i umreženih baza podataka;
- omogućiti efikasniju razmjenu informacija između različitih segmenata uprave na svim nivoima, kao i razmjenu informacija sa drugim zainteresiranim učesnicima (privreda, prosvjeta, sudstvo...);
- omogućiti konstantno uvođenje novih usluga, itd.

Putem digitalizacije usluga, javna uprava može pružiti usluge koje će ispuniti sve zahtjevnija očekivanja građana i privrednih subjekata, čak i u periodu nedostatka finansijskih sredstava u budžetima i drugih izazova sa kojima se može suočiti, kao što su: nejednakost dohotka, geopolitička nestabilnost i sve starije stanovništvo. Nije slučaj da samo građani žele digitalne javne usluge i digitalnu komunikaciju sa javnom upravom, nego i digitaliziranje javne usluge daje sve veći značaj građanima i sve ih više uključuju u procese donošenja strateških odluka koje su značajne za život građana i privrednih subjekata (Baig i dr., 2014).

Corydon i dr. (2016) navode da digitalizacija javne uprave zahtijeva da javna uprava posebno obrati pažnju na dva ključna aspekta. Prvi, predstavlja ključne mogućnosti koje koriste javne uprave s ciljem uključivanja građana i privrednih subjekata, kao i izvršenja njihovih zakonom propisanih obaveza, kao što su: metode i alati koje javne uprave koriste kako bi pružili kvalitetnu javnu uslugu, procesi koji se koriste u svrhu pružanja javnih usluga, metode koje se koriste prilikom donošenja odluka, te dostupnost i publikovanje informacija i podataka kojima javne uprave raspolažu. Drugi aspekt se odnosi na organizacijske mogućnosti koje mogu podržati ostvarenje postavljenih ciljeva, kao što su: strategije, upravljanje i organizacija javne uprave, vodstvo (izvršna i zakonodavna vlast), talenat, kultura i tehnologija. Ovi elementi čine okvir koji javne uprave mogu koristiti prilikom definiranja prioriteta digitalizacije javnih usluga s ciljem implementacije sistema e-uprave i transformacije načina pružanja javnih usluga, koja bi trebala unaprijediti efikasnost, odgovornost i kvalitet javnih usluga i rada cjelokupne javne uprave, te u konačnici dovesti do unapređenja kvalitete života građana.

[55] Ibid.

Općine mogu same donositi odluke, usvajati pravilnike i definirati mehanizme učešća svojim statutima, pa nema zakonskih prepreka za razvoj e-uprave na nivou samih organa lokalne samouprave. Također, zakonski okvir omogućava i osnivanje upravnih organa na nivou općina koji bi rukovodili implementacijom e-uprave u općinama. Pa ipak, rezultati istraživanja pokazuju da su takve mogućnosti uveliko zanemarene, tako da veliki procenat općina/gradova nema donosene relevantne odluke, procedure ni strateške dokumente neophodne za razvoj e-uprave. U organima lokalne samouprave e-uprava je uglavnom adresirana u okviru određenih projektnih zadataka, općih razvojnih strategija i akcionih planova, dok su specifični akti koji definiraju razvoj e-uprave vrlo rijetki. To znači da su potencijali za podsticanje elektronske uprave kroz donošenje različih općinskih akata uveliko zanemareni, a evidentan je i nedostatak sistematskih rješenja u razvoju e-uprave na nivou općina[56].

3.24. Uticaj e-uprave na povećanje konkurentnosti

U savremenim uslovima života i rada primjena informaciono komunikacijskih tehnologija je od ključnog značaja. Omogućena je jednostavna i brza komunikacija, gotovo trenutno prenošenje velikih količina podataka na velike udaljenosti, jednostavno objavljivanje i ažuriranje dokumenata u elektronskoj formi i njihova kontinuirana globalna dostupnost, digitalna isporuka dobara i usluga, direktno plaćanje putem interneta, stvaranje virtualnih organizacija itd. Posljednjih godina značajna pažnja bila je usmjerena ka uvođenju informaciono komunikacijskih tehnologija u poslovne procese kako u javnom sektoru tako i u privatnom sektoru , a sa osnovnim ciljem efikasnijeg i kvalitetnijeg pružanja usluga (Bouwman et al., 2002). Instrumenti državne vlasti, ni organizaciono, ni funkcionalno ne mogu ostati imuni na ove procese. Suočena sa ekonomskim izazovima, veoma promijenjivog smjera i intenziteta, država mora biti predvodnik procesa institucionalnog prilagođavanja (Golić i Matijašević Obradović, 2014). Stoga ne čudi da „koncept e-uprave posljednjih deset godina zapravo postaje osnova za funkcioniranje savremene uprave” (Tešić i saradnici, 2015). Usluge e-uprave pomažu unapređenju konkurentnosti poslovnog okruženja s ciljem kreiranja educiranih korisnika usluga, stvaranja ušteda u vremenu pružanja usluge, kao i uštede finansijskih sredstava i energije koja se može upotrijebiti u nekim drugim procesima (Sharma, Bao & Qian, 2012).

[56] Ibid.

Razvoj servisa za e-upravu u mnogome može doprinijeti društvenom i ekonomskom razvoju zemlje, prije svega poboljšanjem dostupnosti javnih usluga. Ovo uključuje, ali nije limitirano, na pružanje *online* usluga, dobijanja dozvola, dokumenata, plaćanja itd. Efikasno funkcioniranje e-uprave može da poveća efikasnost javnog sektora i produktivnost njenih zaposlenih, poboljša međuinstitucionalnu saradnju i poveća iskorištenost kapaciteta i resursa. U literaturi, postoji trend da se pojmovi e-uprave i konkurentnosti povezuju i analiziraju jedan u odnosu na drugi. Konkretno, evidentan je porast broja istraživanja koja pokušavaju da utvrde da li zaista postoji veza između ova dva fenomena, i kakve su njene karakteristike (Pavlović, Ljumović, 2006). Treba imati u vidu da među zemljama postoje značajna odstupanja u pogledu zrelosti e-uprave, tako da razvijene zemlje imaju viši nivo primjene (infrastrukturu za brojne *online* usluge, ljudske kapacitete i sl.), dok zemlje na nižem nivou razvijenosti ulažu napor da razviju ovaj vid servisa (Bradić-Martinović, 2015).

Određena istraživanja su pokazala da značaj ICT, a samim tim i e-uprave, u obezbjeđenju ekonomskog rasta i poboljšanju konkurentnosti postaje sve bitniji (Dedrick et al., 2003). Brojna istraživanja, na nivou lokalnih samouprava, ali i na nacionalnom nivou su pokazala da upotreba informacionih tehnologija i elektronskih usluga poboljšava efikasnost i doprinosi ekonomskom rastu, što bi posljedično trebalo da vodi i poboljšanju konkurentnosti (Von Haldenwang, 2004). Na osnovu prethodno navedenog može se zaključiti da implementacija e-uprave ne predstavlja samo stvaranje ušteda u resursima, procesima i finansijama, nego je ona istovremeno i alat za potpuno unapređenje kvalitete javnih usluga, smanjenja vremena potrebnog za dobijanje usluge, povećanja transparentnosti i odgovornosti javne uprave, kao i uključivanja građana u procese donošenja odluka javne uprave (Lugavić, 2020). E-uprava ne predstavlja političku ideologiju ili filozofiju. Njen cilj je poboljšanje položaja građana i privrednih subjekata kroz unaprijeđen pristup informacijama i uslugama (Jain & Kesar, 2011). Suštinu e-uprave ne čini samo primjena savremenih informacionih tehnologija, nego cjelokupna transformacija odnosa vlade sa građanima, privrednim subjektima i drugim javnim institucijama (OECD, 2003). Prema Trajkoviću i Mikariću, „e-uprava predstavlja formu elektronskog poslovanja vlade i odnosi se na isporuku elektronskih servisa prema različitim ciljnim grupama u javnosti, kao i na poslovnu saradnju i transakcije koje vlada, državna uprava i lokalna samouprava obavljaju u različitim organizacionim entitetima" (Trajković i Mikarić, 2013). Prezentacija javne uprave, prvenstveno njene unutrašnje organizacije, poslova, kontakata, planova djelovanja, javnog oglašavanja, određenih dokumenata, odgovornih i zaposlenih lica, procedura i drugih podataka koji se tiču njenog rada, zasigurno

da predstavljaju pozitivnu promjenu u načinu komunikacije sa građanima. Iako je internet i danas nedostupan ili pak teško dostupan za izvjestan broj građana, postojanje mogućnosti da se putem njega dođe do podataka koji se tiču državnih organa ili službi se može smatrati jednom od neprocjenjivih koristi za građane (Golić i Matijašević, Obradović, 2014).

3.25. Pravni okvir za uvođenje elektronske uprave

Osim postojećih zakonskih rješenja koja su na snazi u Bosni i Hercegovini, da bi se omogućilo nesmetano funkcioniranje sistema e-uprave, i kako bi e-uprava postala stvarnost u Bosni i Hercegovini, potrebno je pristupiti što hitnijem usvajanju, izmjenama ili dopunama sljedećih ključnih zakona: (Lugavić, 2020).

I. Na BiH nivou:
- Donijeti Strategiju razvoja e-uprave 2021-2025.;
- Ažurirati Politiku razvoja informacionog društva u BiH;
- Izvršiti dopune Zakona o upravnom postupku BiH;
- Donijeti Zakon o elektronskoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektronske transakcije;
- Izvršiti dopune Zakona o administrativnim taksama BiH.

II. Na nivou FBiH:
- Donijeti Strategiju razvoja e-uprave 2021-2025.;
- Izmijeniti i dopuniti Zakon o upravnom postupku FBiH;
- Donijeti Zakon o elektronskom potpisu FBiH po hitnoj proceduri;
- Izvršiti dopune Zakona o administrativnim taksama BiH.

III. Na nivou RS:
- Usvojiti strategiju razvoja e-uprave RS 2019-2022.;
- Donijeti Zakon o informacionoj bezbjednosti RS;
- Izvršiti izmjene Zakona o opštem upravnom postupku.

Zakon koji predstavlja preduslov svih uslova,u oblasti e-uprave, a koji se u ovom slučaju odnosi na nivo FBiH i BiH jeste Zakon o elektronskom potpisu. Dom naroda Parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine prihvatio je nacrt Zakona o elektronskom potpisu FBiH, koji je predložila Vlada FBiH, na sjednici održanoj 27.02.2002. godine. Ovaj zakon preduslov je za apsolutno svaki segment e-usluga koje bi trebale da se dešavaju u narednom periodu.

Horizontalni gradivni blokovi predstavljaju ključnu infrastrukturu u tehnološkom smislu koja je neophodna da bi institucije komunicirale međusobno, da bi postojale baze podataka koje funkcioniraju i koje su interoperabilne, koja je ključna u svakom segmentu upravljanja državom, kada su u pitanju digitalna rješenja (Lugavić, 2020).

Za uspješnu i efikasnu implementaciju sistema e-usluga neophodno je dizajnirati Sistem jedinstvenog virtualnog upravnog mjesta – koji predstavlja internet-portal sa elektronskim katalogom usluga sa fokusom ka korisnicima i dizajnirane na osnovu njihovih potreba. Pored portala i kataloga usluga, za efikasnu i racionalnu implementaciju usluga uprave, potrebni su i: (Lugavić, 2020).

1) Broadband komunikaciona mreža;
2) Government Service Bus;
3) Integracija sa baznim registrima;
4) PKI infrastruktura i eID;
5) Repozitorij/katalog usluga;
6) Centralni servisni portal sa SSO funkcijom;
7) Repozitorij elektronskih obrazaca za pristup ili podnošenje zahtjeva za uslugu;
8) Jedinstvena BPM softverska platforma za upravljanje e-uslugama;
9) Elektronsko plaćanje (sPayment);
10) Građanski e-pretinac (eDelivery/eMailbox).

4. UMREŽENO DRUŠTVO I DIGITALNA EKONOMIJA

Termin „Digitalna ekonomija“ prvi put se pojavio 1994. godine u knjizi istoimenog naziva koju je napisao Don Tapscott. Prije dvadesetak godina, to je bila revolucionarna ideja o načinima na koji bi internet mogao promijeniti poslovanje. Savremene informacione i komunikacijske tehnologije omogućile su, osamdesetih godina prošloga vijeka, početak restrukturiranja kapitalizma ka novom tehno–ekonomskom sistemu koji različiti autori nazivaju „informatičkim društvom“, „umreženim društvom“, „digitalnim kapitalizmom“ ili „digitalnom ekonomijom“ (Castells, 1998; Schiller, 2000). Prema Castells-u, najvažnija strukturna posljedica uticaja informaciono komunikacijskih tehnologija jeste mreža, odnosno umreženo društvo. Prvi put u historiji, osnovna jedinica ekonomske organizacije nije pojedinac, porodica, preduzeće ili država već upravo mreža. Mreže su postojale i ranije u raznim područjima, ali nove mreže zasnivaju se na informatičkoj, računarski posredovanoj komunikaciji i imaju neuporedivo veći — globalni domet. Sve što je značajno za razvoj globalne ekonomije, umreženo je (Castells, 1998).

Tehnološke inovacije u oblasti informacionih i komunikacijskih tehnologija koje su, najvećim dijelom, rezultat sprege finansijskog kapitala i vojnoindustrijskog kompleksa, danas igraju odlučujuću ulogu u oblikovanju globalne ekonomije. Umrežena ekonomija počela je da poprima svoje konture reorganizacijom poslovanja multinacionalnih i transnacionalnih korporacija. Da bi iskoristile pozitivne efekte umrežavanja, tj. karakteristiku eksternalije mreža, multinacionalne i transnacionalne kompanije su svoje globalno poslovanje reorganizirale oko mreža, zbog čega je bila neophodna i transformacija telekomunikacionog sektora na globalnom nivou. Uporedo sa razvojem globalne informacione i telekomunikacione strukture, deregulacija i liberalizacija u finansijskom sektoru i globalizacija finansijskih tržišta omogućili su nesmetano i neprekidno strujanje kapitala preko nacionalnih granica u potrazi za profitnim šansama širom svijeta – elektronski finansijski tokovi postaju okosnica nove digitalne ekonomije. Finansijski kapital podstiče inovacije koje mu omogućavaju bržu cirkulaciju i doprinose njegovoj sve većoj koncentraciji i centralizaciji. Pod direktnim uticajem centraliziranog finansijskog kapitala koji, preodjeven u ruho „kolektivnog kapitaliste“, polako preuzima kontrolu nad svim polugama moći, podstiču se inovacije u oblasti svih tehnologija koje pospješuju globalizaciju (Radovanović, 2007).

Globalizacija u ekonomskoj sferi doživljava kvantni skok uz pomoć interneta kao „lokomotive“ digitalne ekonomije. Ova mreža bez granica u stanju je da prenese ogromne količine elektronski distribuiranih usluga kojima se može pristupiti u realnom vremenu iz bilo

kojeg kutka planete. Ona pomaže multinacionalnim i transnacionalnim kompanijama da se reorganiziraju u globalne proizvodne mreže, a čak i mala preduzeća mogu lakše trgovati sa klijentima ili sklapati partnerstva širom svijeta. Sve veći obim trgovine hartijama od vrijednosti na internetu podstiče investitore da vrše globalnu diverzifikaciju svog investicionog portfelja čime se, u isto vrijeme, ubrzava svjetska integracija nacionalnih tržišta akcija, obveznica i novca (Ćosić, Ćosić, 2012).

4.1. Elektronsko poslovanje

Elektronsko poslovanje (*e-business*) predstavlja digitalno omogućene transakcije i procese u okviru jedne organizacije uz pomoć i pod kontrolom njenog informacionog sistema. Zahvaljujući ubrzanom razvoju informacionih i komunikacionih tehnologija došlo je do ubrzanog razvoja elektronskog poslovanja (Stakić, 2009). E-poslovanje ne obuhvata komercijalne transakcije izvan granica organizacije gdje se vrši razmjena vrijednosti (Milosavljević, Veinović, Grubor, 2009). Elektronsko poslovanje opisuje se kao poslovna transformacija koja se javlja eksploatacijom prednosti udruživanja preduzeća (integracija), procesa saradnje (kolaboracija) i globalnog mrežnog povezivanja, korištenjem interneta kao medija (Radenković, et al., 2015). Krajnji korisnik je u mogućnosti da direktno komunicira sa prodavcem fizički ili virtuelno. Tradicionalni način poslovanja uglavnom podrazumijeva manji broj transakcija (jedne, dvije ili desetak dnevno). Zahvaljujući internetu, danas je realna situacija da postoji hiljade, desetine hiljada, možda i milion korisnika koji će doći na određeni server i tražiti da im se obavi transakcija (Hollensen, 2014). Sa stanovišta organizacije je, pri tome, najbitnija mogućnost praćenja, praktično u realnom vremenu, svih faza u vrijednosnom lancu (Apilleti & Forno, 2014). Lanac vrijednosti opisuje seriju međuzavisnih aktivnosti, kako internih, tako i eksternih, koje kompanija sprovodi u cilju izlaska na tržište sa svojim proizvodom ili uslugom (Radenković, et al., 2012). E-poslovanje je „nesumljivo karakteristika savremenog života i rada ljudi“ (Bijelić, 2000).

Elektronsko poslovanje predstavlja elektronski prenos i razmjenu poslovnih dokumenta ili informacija između kompjuterskih sistema, sredstvima standardizovanih elektronskih poruka preko specijalnih komunikacionih mreža sa visokim nivoom zaštite (Applegate, 2002). Informaciona tehnologija je omogućila elektronsko komuniciranje između pojedinaca, pojedinaca i organizacija i između samih organizacija. Pojam elektronsko poslovanje je prvi

put upotrebljen 1996. godine od strane američke kompanije IBM[57], kojim je ona nastojala da opiše transformaciju osnovnih poslovnih aktivnosti kroz upotrebu Internet tehnologija, budući da se do tada pod elektronskim poslovanjem podrazumijevalo poslovanje preduzeća u oblasti elektronske industrije. Danas se elektronsko poslovanje koristi u svim oblastima privrednog života, od velikih i malih kompanija, države i njenih pojedinih ustanova, do svakog pojedinca u društvu. (Majkić, 2007).

Među najvažnijim razlozima za optimistička predviđanja brzog razvoja elektronskog poslovanja jesu:

- Izvanredno brz tehnološki razvoj;
- Razvoj novih servisa i poslovnih modela;
- Razvoj nacionalnih i međunarodnih standarda i vodiča za elektronsko poslovanje. (Stankić, 2014).

Vjerovatno najpotpuniji opis pojma elektronskog poslovanja dat je u radu E. Turban. D. King, D. Viehland, and J. Lee, Electronic Commerce 2008: A Managerial Perspective. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, 2008, po kojem se elektronsko poslovanje odnosi na širu definiciju elektronske trgovine, ne samo na kupovinu i prodaju roba i usluga, već i na servisiranje kupaca, saradnju sa poslovnim partnerima i obavljanje elektronskih transakcija unutar preduzeća. Različite inicijative (re-inžinjering, outsourcing, upravljanje lancem vrijednosti, virtuelne organizacije, kao i samo unapređenje elektronskog poslovanja) doprinijele su da se originalni koncept elektronskog poslovanja, nastao krajem 1990-ih, podigne na viši nivo: elektronsko upravljanje poslovnim procesima, koje se usredsređuju na korištenje informaciono komunikacionih tehnologija za vođenje i unapređenje poslovnih procesa (Melao, 2009.)

Implementacija i održavanje sigurnog elektronskog poslovanja jedan je od najizazovnijih zadataka današnjice. Učesnici u pravnom prometu žele biti sigurni da njihove podatke (npr. broj kreditne kartice, identitet i slično) ne mogu otkriti ili koristiti neautorizovane osobe. Prema tome, presudno je da se u vođenju elektronskog poslovanja fokusiramo na

[57] International Business Machines Corporation (IBM) – Američka multinacionalna tehnološka i konzuktantska korporacija sa sjedištem u SAD-u proizvodi i prodaje računalni hardver i softver, nudi i infrastrzkture, hosting i konzultantske usluge u područjima u rasponu od maniframe računala do nanotehnologije.

centraliziranu autentifikaciju i autorizaciju.[58] Elektronsko poslovanje mora garantovati sigurnost i zaštitu za infrastrukturu i aplikacije, uključujući sisteme[59] mreže i sistema kompanije od različitih oblika i integriteta. [60] To uključuje zaštitu mreže i sistema kompanije od različitih oblika napada.[61] Također se zahtijeva da su komunikacije između kupca i aplikacije povjerljive i sigurne.

4.2. Modeli elektronskog poslovanja

Postoji zaista mnogo modela elektronske trgovine koji se razlikuju prema relacijama koje postoje između učesnika u trgovini (preduzeća, kupci, zaposleni, država). Neki od modela su: B2B, B2C, B2E, C2C, C2B, a u posljednje vrijeme pojavljuju se i složenije forme koje nastaju kao kombinacija i nadogradnja postojećih kao što su B2B2C i C2B2C.

B2B (business-to-business) je model e-poslovanja u kojem se odvijaju transakcije između dviju i više poslovnih organizacija putem interneta (Chaffey, 2009). Uključuje često potpunu integriranost poslovnih organizacija uz pomoć informatičkih posebno internetskih tehnologija. Prednosti B2B načina internet poslovanja za preduzeća su ušteda vremena i novca, prisutnost na internet stranici čime se olakšava prodaja proizvoda i servisa novim dobavljačima, lakše dijeljenje relevantnih, tačnih i pravodobnih informacija među preduzećima, te poboljšanje upravljanja opskrbnim lancem među preduzećima (Ontario, 2013).

B2C (business-to-consumer) je model e-poslovanja u kojem se odvijaju transakcije između preduzeća i krajnjih potrošača putem interneta (Chaffey, 2009). Najčešće se pod B2C modelom e-poslovanja podrazumijeva *online* trgovina, međutim ono također uključuje Internet bankarstvo, putničke ili turističke usluge, *online* aukcije, te veb-stranice za zdravstvene usluge i nekretnine (Griffin, 2016). Ovaj se model najviše koncentrira na transakcije između preduzeća i krajnjih potrošača putem direktne prodaje i marketinga. Ova vrsta poslovanja je od 1995. godine u naglom porastu, te je ovo najčešći tip poslovanja na koji prosječni potrošač nailazi prilikom obavljanja kupnje na Internetu (Laudon, 2014). U tabeli

[58] Vidjeti Adapting E-business policies in a changing environment-The lessons of theGo Digital Intiative and the Chalenges ahead, Communication from The Commission to The Council, The European Parliament, The European Economic and Social Commitee and The Committee of the Regions, Brusseld, (2003).
[59] Vidjeti http://www.nytimes.com
[60] Vidjeti Legal Barries in E-busineaa, Commission Staff Working Paper, Brussels, (2004).
[61] Vidjeti opširnije David B. Canton, John E,. „Legal landmine in E-Commerce“, McGraw-Hill Education, (2002).

prikazana je razlika između B2B i B2C koncepta poslovanja. B2C model poslovanja podrazumijeva da organizacije prodaju proizvode, odnosno usluge za krajnju potrošnju.

Tabela 15: Razlika između B2B i B2C modela poslovanja

	B2B KONCEPT	**B2C KONCEPT**
Proizvodi i/ili usluga	Precizan model, često promjenjiv, prateće usluge vrlo izražene.	Standardizirani model, usluga je bitna, ali ne toliko kod B2B.
Cijena	Konkurentna ponuda za jedinstven proizvod/uslugu.	Cjenovnik proizvoda/usluga.
Promocija	Naglasak na direktnoj prodaji.	Relativno dugi kanali distribucije, indirektni distribucijski kanali.
Distribucija	Relativno trajan i kompleksan odnos.	Relativno rijedak kontakt, odnosi sa klijentima traju vrlo kratko.
Upravljanje odnosa s klijentima	U procesu odlučivanja uključene raznovrsne grupne članova organizacije.	Individualno odlučivanje.
Proces odlučivanja	U procesu odlučivanja uključene raznovrsne grupe članova organizacije.	Individualno odlučivanje.

(Izvor: http://savjetnik.ba/wp-content/uploads/2011/06/b2b%20poslovni%20koncept.pdf)

B2E (business-to-employee) se obavlja između kompanija i njihovih zaposlenih. Koriste je kompanije kako bi se preko mreže unutar kompanije zaposlenima omogućili određeni proizvodi i usluge. Uz pomoć ove vrste elektronskog poslovanja zaposlenima je omogućeno da pod povoljnijim uslovima kupe poizvode kompanije, dobiju osiguranje ili budu uključeni u različite obuke koje im obezbeđuju kompanije u kojima su zaposleni. (Janković, Marinković, Radović, 2018).

C2C (consumer-to-consumer) je e-poslovanje među potrošačima; direktno trgovanje između fizičkih osoba kao prodavača i kupaca koji su svi u kategoriji krajnjih potrošača. To su uglavnom aukcijski internetski modeli poput eBaya. (Garača, 2008). C2C je način poslovanja internet trgovine gdje se aktivnosti prodaje i kupnje obavljaju međusobno između potrošača.

C2B (consumer-to-business) model uključuje fizička lica koja svoje proizvode i usluge prodaju poslovnim subjektima. Potrošači su proaktivni prema biznisu, oni postavljaju svoje zahtjeve putem interneta, a prodavci daju ponude (Ćavoški, 2016.)

B2B2C (business to business to customer) je noviji model elektronske trgovine on se ostvaruje korištenjem modela B2B koji podržava poslovanje preduzeća po modelu B2C. Aplikacija koja povezuje jedan on-line katalog sa drugim se može smatrati kao B2B2C aplikacija (Savić, 2012.).

C2B2C (customer to business to customer) je jedan od sve češćeg modela poslovanja i on opisuje interakciju između potrošača sprovodeći transakciju koristeći on-line kompanije kao posrednike.

4.3. Digitalni marketing

Marketing predstavlja proces koji vodi ka optimalnom nivou zadovoljenja potreba potrošača, uz ostvarenje optimalnog profita preduzeća i radnog zadovoljstva zaposlenih i očuvanje fizičkog i društvenog okruženja. „Marketing menadžment smatramo umjetnošću i naukom izbora ciljnih tržišta i sposobnošću pridobijanja, zadržavanja i povećavanja broja kupaca putem stvaranja, isporučivanja i komuniciranja superiorne vrijednosti za potrošače“ (Kotler & Keller, 2016).

Kada se govori o marketingu na internetu, u opticaju je više termina, koji ne predstavljaju sinonime: elektronski marketing, cyber marketing, marketing na internetu i veb-marketing. Elektronski marketing (e-marketing) predstavlja sve onlajn ili elektronski bazirane aktivnosti koje omogućavaju proizvođačima roba i usluga da zadovolje potrebe i želje svojih kupaca na brz i efikasan način (Radenković, et al., 2015). Ekspanzija društvenih medija (social media) dovela je do odgovarajuće definicije – marketing društvenih medija, koji obuhvata marketing aktivnosti koje pokrivaju sve pojavne oblike ovih medija (Vukmirović, et al., 2013; Tuten & Solomon, 2013). Digitalni marketing uvodi koncept added value, gdje se konkurenti utrkuju da pruže što više pogodnosti i dodatnih vrijednosti svojim kupcima (Aker, Kumar & Day, 2016). Internet marketing mora biti kreativan, interesantan i podložan stalnim promjenama zbog obilja informacija koje su dostupne korisnicima. S druge strane, koliko god da je relativno lako stvoriti pozitivan imidž na mreži, toliko se brzo i lako kreira i negativan imidž. Mentalitet korisnika je takav da se osjeća jak duh zajedništva i posljedice ignorisanja mogu biti dugoročne (Kabani, 2012).

Hoffman i Novak, kao i Berthon, Pitt i Watson predlažu upotrebu veb-a u oblasti marketinga koja uključuje prezentaciju, promociju, prodaju i istraživanje tržišta (Palmer & Koenig-Lewis, 2010).

4.4. Elektronsko bankarstvo

Internet tehnologije su potpuno otvorile vrata konceptu elektronske ekonomije time što su omogućile kreiranje inovativnih poslovnih pristupa u domenu prodaje, kupovine i internom kreiranju poslovnih procesa (Kambovski, 2013). Primjena interneta koji u organizaciju donosi i druge sadržaje dovela je do stvaranja potpuno novog poslovnog ambijenta. (Uzelac, Protić, 2011). Elektronsko bankarstvo se danas podrazumijeva u ponudi svake moderne banke. Dostupnost različitih, prilagodljivih i cjenovno konkurentnih bankovnih usluga uz upotrebu modernih tehnologija, postaje temelj današnjeg bankarstva i društva. (Bejatović, Kovačević, 2009).

Elektronsko bankarstvo je usmjereno ka onim bankarskim proizvodima i uslugama koje se isporučuju elektronskim kanalima, posredstvom interneta. (Yubin, 2003). U mnogim razvijenim zemljama, elektronsko bankarstvo se danas nalazi u fazi brzog uspona, sa težnjom ka uspostavljanju naprednih e-bankarskih transakcija (Damjanović, 2005).

4.5. Elektronski novac

Razvoj informaciono komunikacijskog sektora utiče na dinamičke promjene u privredi, a u prvom redu na transformaciju bankarskog sektora. Efekti su višestruki od povećanja efikasnosti poslovanja, smanjenja troškova obrade podataka do snižavanja cijene usluga korisnicima. (Raičević, Matijašević, Ignjatijević, 2012). Elektronski novac i elektronsko plaćanje je jeftinije od plaćanja u konvencionalnom bankarstvu, što doprinosi snižavanju troškova transfera novca. Prilikom elektronskog plaćanja troškovi transfera u zemlji su izjednačeni sa troškovima transfera u inostranstvu, čime ubrzavamo i pojeftinjujemo proces u međunarodnom prometu (Damjanović, 2005).

4.6. Elektronska trgovina

Postoje različite definicije elektronske trgovine, koje uglavnom zavise od vrste industrije na koju se proces trgovine odnosi (Radenković, et al., 2015). Elektronska trgovina, uopće, predstavlja poslovnu komunikaciju i prenos dobara i usluga preko mreža i računara, kao i prenos kapitala, korištenjem digitalne komunikacije. Elektronska trgovina uključuje i ostale poslovne funkcije preduzeća kao što su: proizvodnja, prodaja, marketing, finansije i računovodstvo, ljudski resursi, administracija, koje su neophodne u procesu trgovine. Ovim

funkcijama su na raspolaganju različiti resursi bazirani na IT: elektronska pošta, elektronska razmjena podataka (Electronic Data Interchange – EDI), prenos podataka (file transfer), faks, video-konferencije, workflow, itd. (Chaffey, 2013). Elektronska trgovina usko je povezana sa razvojem Internet tehnologije. Osnovni princip koji je isti za sve portale ovog tipa jeste povezivanje baze podataka preko http protokola. (Stojanović, 2011).

E-trgovina je uži pojam od e-poslovanja i obično obuhvata kupovinu i prodaju preko Interneta, kao i obavljanje svih transakcija koje se odnose na prenos vlasništva ili prava upotrebe dobara i usluga putem računarske mreže. Može se definisati i kao proces koji obuhvata kupovinu, prodaju, prenos ili razmjenu proizvoda, usluga i/ili informacija putem računarske mreže, uključujući Internet. (Milosavljević, Mišković, 2011). Iako se pojmovi e-trgovine i e-poslovanja često koriste kao sinonimi, ipak između njih postoji određena razlika. E-poslovanje obuhvata širi opseg procesa koji uključuju kako eksterne, tako i interne transakcije unutar kompanija koje se odnose na: nabavku, logistiku, plaćanje, kontrolu zaliha, praćenje i obradu porudžbina i sl. E-trgovina i e-poslovanje se preklapaju u samo jednoj oblasti, a to je: kupovina i prodaja proizvoda i usluga. Samim tim, e-trgovina se odnosi na samo jednu oblast e-poslovanja, dok e-poslovanje predstavlja i više od e-trgovine. (Chaffey, 2004).

4.7. Pravna regulacija elektonskog potpisa u Bosni i Hercegovini

Zakon o elektronskom potpisu donesen je 14.11.2006. godine (Službeni glasnik BiH“, broj 91/06), a stupio je na snagu u roku šest mjeseci od dana objavljivanja. Ovim Zakonom se uređuju osnove formiranja i upotrebe elektronskog potpisa i pružanja usluga u vezi s elektronskim potpisom i ovjeravanjem. U Zakonu je predviđeno da se njegove odredbe mogu primjenjivati i u zatvorenim sistemima, koji su u potpunosti uređeni ugovorima između poznatog broja ugovorenih strana, ako se njihova primjena ugovori,[62] kao i otvorenoj elektronskoj komunikaciji sa sudom i drugim institucijama, osim ako posebnim zakonom nije drugačije određeno. Slijedeći rješenja uporednog prava, naročito direktiva EU i UNCITRAL Model zakona iz ove oblasti, pojmom „elektronski potpis“ određeno je, prema Zakonu, da su podaci u elektronskom obliku koji prate druge podatke u elektronskom obliku ili su s njima logički povezani i omogućavaju utvrđivanje identiteta potpisnika.

[62] Član 2. Zakon o elektronskom potpisu („Službeni glasnik BiH“, broj 91/06).

Za početak rada i pružanje usluga u vezi s elektronskim potpisom i ovjeravanjem, u Zakonu je predviđeno da ovjeriocu nije potrebna posebna dozvola. Ovjerilac je dužan, bez odlaganja, obavijestiti nadzorni organ o početku rada, kao i dostaviti interna pravila o pružanju usluga i sigurnosni koncept za svaku uslugu u vezi s elektronskim potpisom i ovjeravanjem koju pruža, prilikom početka rada, kao i prilikom bilo koje promjene u vezi s pružanjem usluga. Ako i koristi postupke za siguran elektronski potpis, dužan je u sigurnosnom konceptu utvrditi na koji će način zadovoljiti sigurnosne zahtjeve propisane ovim Zakonom i na osnovu ovog Zakona donesenim podzakonskim propisima (Trivun, Silajdžić, Mahmutćehajić, 2008).

Potvrde o ispunjavanju sigurnosnih zahtjeva može izdavati javno ili privatno tijelo koje je za tu svrhu akreditirano u Institutu za akreditiranje Bosne i Hercegovine. Institut za akreditiranje Bosne i Hercegovine akreditirat će javno ili privatno tijelo na njegov zahtjev, ako:

a) Pokaže pouzdanost potrebnu za obavljanje svojih aktivnosti,
b) Zapošljava pouzdana lica, koja za obavljanje aktivnosti imaju specijalistička znanja, iskustvo i stručne kvalifikacije, naročito poznavanje elektronskog potpisa i odgovarajućih sigurnosnih postupaka, kriptografije, komunikacionih i „smart“-card“ tehnologija i tehničke evaluacije ovih sredstava,
c) Ima zadovoljavajuća tehnička sredstva i uređaje, te finansijsku i ekonomsku sposobnost za obavljanje aktivnosti,
d) Jamči potrebnu nezavisnost i nepristrasnost.

Podnosilac zahtjeva za akreditaciju mora ispunjavati i kriterije koje utvrdi Evropska komisija, na osnovu člana 3. stav 4. Direktive 1999/93 EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 13. decembra 1999. o okviru Zajednice za elektronski potpis. Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, na prijedlog ministra nadležnog za informaciono društvo, će podzakonskim propisom objaviti ove kriterije. U nacionalnim pravima svih razvijenih zemalja odavno se traga za odgovorima na pravna pitanja koja nameću informaciono komunikacijske tehnologije i elektronsko poslovanje. U Bosni i Hercegovini nisu praćeni rješenja u razvoju u međunarodnom i uporednom pravu u vezi s elektronskim potpisom i njegovim pravnim reguliranjem. Na državnom nivou donesen je Zakon o elektronskom potpisu, ali do danas nisu doneseni provedbeni podzakonski akti. Iz tog razloga ovaj Zakon je ostao samo slovo na papiru. Do danas u Bosni i Hercegovini nije izdat niti jedan elektronski potpis, niti formiran ovjerilac/institucija koja bi mogla da izdaje, tj. da certificira elektronske potpise Prateći opći razvoj pravne regulative elektronskog poslovanja i potrebe harmonizacije

bosanskohercegovačke legislative sa legislativom Evropske unije, Vijeće ministara Bosne i Hercegovine u partnerstvu sa UNDP BiH (Razvojnim programom Ujedinjenih nacija) je izradilo kompleksan skup zakona i uredbi koje predstavljaju buduću E-legislativu Bosne i Hercegovine. Nju sačinjavaju već usvojeni zakoni: Zakon o elektronskom potpisu Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 91/06) i Zakon o elektronskom pravnom i poslovnom prometu („Službeni glasnik BiH“, broj 88/07), te nacrti: Uredbe o mjerama i postupcima upotrebe i zaštite elektronskog potpisa i naprednog elektronskog potpisa, sredstava za izradu elektronskog potpisa i naprednog elektronskog potpisa i sistema certificiranja i obaveznog osiguranja davatelja usluga izdavanja kvalificiranih certifikata; Uredbe o tehničkim pravilima i uvjetima povezivanja sistema certificiranja elektronskog potpisa; Uredbe o registru davatelja usluga certificiranja elektronskih potpisa koji izdaju kvalificirane certifikate; Uredbe o evidenciji davatelja usluga certificiranja elektronskih potpisa (Trivun, Silajdžić, Mahmutćehajić, 2008). Opravdano je očekivati da će usvajanjem i primjenom ove legislative Bosna i Hercegovina ubrzati pridruživanje ne samo Evropskoj uniji nego i cijelom razvijenom svijetu. Samo uređena upotreba informaciono komunikacionih tehnologija i konstituisano informatičko društvo predstavljaju okvir za postizanje razvojnog cilja – ekonomski prosperitetno društvo sa zagarantovanim pravima pojedinaca (Trivun, Silajdžić, Mahmutćehajić, 2008).

4.8. Elektronski potpis

Elektronski potpis je generički pojam koji u sebi obuhvata različite načine na koji se elektronski dokument[63] može potpisati (Simmons & Simmons, 2002). Taj pojam uključuje: otipkano ime (sudionika transakcije) na kraju elektronskog pisma; zapis e-mail adresu na vrhu elektronskog pisma; kompjuterom skenirani potpis; elektronski potpis koji u sebi uključuje postupak enkripcije i digitalnog certifikata i biometrički potpis – identifikaciju koja se sastoji u sposobnosti kompjutera, odnosno kompjuterskog sistema da prepoznaje DNK očnu mrežnjaču ili drugu ličnu osobinu potpisnika. Pojam elektronski potpis se najčešće koristi za označavanje elektronskog potpisa koji u sebi uključuje postupak enkripcije i digitalnog certifikata (Armstrong, 1999). [64]

[63] Vidjeti opširnije Simmons&Simmons, *„Comunication Practice E-Commerce Law: Doing Business On-line“,* Copenhagen Business School Press, (2002) str. 27-36
[64] Opširnije, C.J. Armstrong, „*Staying Legal: A Guide to Issues and Practice for Users and Publishers of Electronic Resources*“, Liberary Association Pblishing (1999), str. 77-92

Za razliku od „elektronskog potpisa“, „siguran elektronski potpis“ jest elektronski potpis koji je:

I. Dodijeljen isključivo potpisniku,
II. Omogućava identificiranje potpisnika,
III. Formiran upotrebom sredstava koja su u potpunosti pod kontrolom potpisnika,
IV. Povezan s podacima na koje se odnosi tako da se može utvrditi svaka naknadna promjena tih podataka,
V. Zasnovan na kvalificiranoj potvrdi i formiran upotrebom tehničkih sredstava i postupaka koji su u skladu sa sigurnosnim zahtjevima Zakona o elektronskom potpisu[65] i na osnovu njega donesenih podzakonskih propisa (Trivun, Silajdžić, Mahmutćehajić, 2008).

Iz same definicije elektronskog potpisa i sigurnog elektronskog potpisa je vidljiva njihova namjena, a to je da se omogući autentifikacija ili zaštita elektronskog dokumenta od bilo kakve promjene sadržaja elektronskog dokumenta, kao i da se omogući i sama identifikacija potpisnika elektronskog dokumenta. Ta se dva potpisa, elektronski potpis i sigurni elektronski potpis, razlikuju prvenstveno u tome što drugi ima veću pravnu snagu. To je određeno u članu 5. Zakona o elektronskom potpisu, u kojem je predviđeno da siguran elektronski potpis zadovoljava pravne zahtjeve za svojeručni potpis i naročito pisanu formu, ako posebnim zakonom ili sporazumom ugovornih strana nije drugačije određeno. Ta se odredba može smatrati jednom od najvažnijih u cijelom Zakonu (Trivun, Silajdžić, Mahmutćehajić, 2008).

Siguran elektronski potpis jedino nema pravno djelovanje pisane forme u slučajevima:

a) Pravnih poslova iz oblasti porodičnog i nasljednog prava koji zahtijevaju pisanu formu ili ispunjavanju strožijih zahtjeva forme;
b) Drugih izjava volje ili pravnih poslova za čije se važenje zahtijeva službena ovjera, sudska ili notarska provjera autentičnosti ili notarska isprava,
c) Izjava volje, pravnih poslova ili podnesaka koji zahtijevaju službenu ovjeru, sudsku ili notarsku provjeru autentičnosti ili notarsku ispravu, radi unosa u zemljišne knjige, ili drugi službeni registar,
d) Izjava garancija koje su izdala lica iz oblasti svog zanatskog, poslovnog ili stručnog svojstva.

[65] Zakon o elektronskom potpisu („Službeni glasnik BiH“, broj 91/06)

U Zakonu su određeni, prema članu 3., osim definicije elektronskog potpisa i sigurnog elektronskog potpisa, drugi pojmovi koji su u vezi sa elektronskim potpisom, pa su zato ovdje i dani:

- Potpisnik je fizičko lice kojem su dodijeljeni podaci za formiranje potpisa i odgovarajući podaci za provjeru potpisa i kojem je, u njegovo ili u ime trećeg lica, formiran elektronski potpis, ili ovjerilac koji koristi potvrdu za pružanje usluge u vezi s elektronskim potpisom ili ovjeravanjem;
- Podaci za formiranje potpisa su jedinstveni podaci kao što su šifre ili posebni šifrirani ključevi koje potpisnik koristi za formiranje elektronskog potpisa;
- Sredstva za formiranje potpisa su software ili hardware koji se koristi za obradu podataka za formiranje potpisa;
- Podaci za provjeru potpisa su jedinstveni podaci kao što su šifre ili posebni šifrirani ključevi koji se koriste za provjeru elektronskog potpisa,
- Sredstva za provjeru potpisa su softwere ili hardwere koji se koristi za provjeru elektronskog potpisa;
- Potvrda je elektronska potvrda, s podacima za provjeru potpisa koji su dodijeljeni određenom licu čiji je identitet utvrđen;
- Kvalificirana potvrda je potvrda koja sadrži podatke:[66]
    a) Oznaku da se radi o kvalificiranoj potvrdi,
    b) Ime ili firmu, i naziv države prebivališta ili sjedišta ovjerioca,
    c) Ime, odnosno pseudonim potpisnika, uz obavezno naznačavanje da se radi o pseudonimu,
    d) Dodatne podatke o potpisniku, koji su propisani za namjenu za koju se potvrda upotrebljava, a koji ne smiju biti u suprotnosti s namjenom upotrebe pseudonima,
    e) Podatke za provjeru potpisa koji odgovaraju podacima za formiranje potpisa koji su pod kontrolom potpisnika,
    f) Podatke o početku i prestanku važenja potvrde,
    g) Jedinstvenu oznaku potvrde,
    h) Ograničena u vezi s upotrebom potvrde, ako ih ima,
    i) Ograničenja u pogledu vrijednosti transakcija za koje se potvrda može upotrijebiti, ako ih ima.

[66] Član 6. Zakona o elektronskom potpisu („Službeni glasnik BiH“, broj 91/06).

Kvalificirana potvrda mora biti potpisana sigurnim elektronskim potpisom ovjerioca.

- Ovjerilac je fizičko ili pravno lice koje izdaje potvrde ili vremenski pečat ili obavlja druge usluge u vezi s elektronskim potpisom i ovjeravanjem;
- Usluge u vezi s elektronskim potpisom i ovjeravanjem su stavljanje na raspolaganje proizvoda i postupaka povezanih s elektronskim potpisom, izdavanje, obnavljanje i upravljanje potvrdama, registar potvrda, pružanje usluga opoziva, vremenskog pečata, kao i računarske i savjetodavne usluge u vezi s elektronskim potpisom;
- Vremenski pečat je elektronski potpisana potvrda ovjerioca koja potvrđuje da su određeni podaci bili prisutni u elektronskom dokumentu, u određenom momentu;
- Proizvod je software ili hardware čije se specifične komponente koriste za formiranje ili provjeru elektronskog potpisa ili koje ovjerilac koristi za pružanje usluga u vezi s elektronskim potpisom i potvrdama;
- Kompromitiranje je narušavanje sigurnosnih mjera ili sigurnosne tehnike, pri kojem ovjerilac ne može zadržati osnovni zahtijevani nivo sigurnosti (Trivun, Silajdžić, Mahmutćehajić, 2008).

U ovome Zakonu predviđeno da se elektronski potpis može koristiti u pravnom i poslovnom prometu koji su formirani postupcima različitih nivoa sigurnosti i zasnovani na potvrdama različitih klasa. Pravno djelovanje elektonskog potpisa i njegova upotreba kao dokazanog sredstva ne može se isključiti zbog činjenice da je elektonski potpis dostupan jedino u elektronskoj formi ili zbog toga što nije zasnovan na kvalificiranoj potvrdi, ili kvalificiranoj potvrdi akreditiranog ovjerioca, ili zbog toga što nije formiran upotrebom tehničkih sredstava i postupaka iz ovog Zakona.[67]

[67] Član 4. Zakona o elektronskom potpisu (“Službeni glasnik BiH“, broj 91/06)

5. KONKURENTNOST I LOKALNI EKONOMSKI RAZVOJ

5.1. Određenje pojma lokalnog ekonomskog razvoja

Pojam ekonomskog razvoja na lokalnom nivou se s jedne strane može vezati za procese kvantitativne, kvalitativne i strukturalne transformacije poslovnih subjekata koji svoju djelatnost obavljaju u okviru lokalne zajednice, te s druge strane, on predstavlja razvoj individualnog i kolektivnog poduzetništva, uglavnom putem kreiranja što boljih uslova za njegovo funkcionisanje i upotrebu lokalnih prirodnih resursa, resursa rada, kapitala i lokalne infrastrukture. Veliki broj autora je analizirao determinante lokalnog ekonomskog razvoja (Economic Policy, 2011). U tom kontekstu lokalni ekonomski razvoj (LER) se vidi kao najznačajniji put ka smanjenju siromaštva, te povećanju ekonomskog razvoja putem kreiranja novih radnih mjesta. U literaturi je zabilježen veliki broj determinanti koje su u vezi sa unapređenjem lokalnog ekonomskog razvoja: razvoj infrastrukture, promocija turizma, smanjenje nezaposlenosti, unapređenje kvalitete osoba sa poteškoćama u razvoju, participacija i otvorenost, ekonomski razvoj, društveni razvoj, kooperacija organizacija i institucija poslovnog sektora sa predstavnicima lokalnih vlasti, pravna regulativa, razvojne strategije, upravljanje zemljištem i drugim prirodnim bogastvima, uposleni u javnoj upravi, radna snaga, političko okruženje, (Wong, 2010; Cai, M., 2011; Sienkiewicz, M.W., 2014; Tomlinson, P.R. & Branston R.J., 2016; Ignatov, A., 2019).

Svjetska banka određuje lokalni ekonomski razvoj kao skup aktivnosti čiji je cilj da izgradi kapacitete lokalne zajednice da unaprijedi svoju ekonomsku budućnost i kvalitet života za sve (Swinburn, Goga & Marphy, 2006). Slično, Brajant i Cofski u svom određenju pojma lokalni ekonomski razvoj težište stavljaju na aktivnosti koje se provode na određenom lokalitetu sa ciljem dostizanja održivog društveno-ekonomskog razvoja (Bryant, Cofsky, 2004). Obje ove definicije snažno izražavaju moderno shvatanje koncepta lokalnog ekonomskog razvoja kojim se prevazilazi ograničenje na ekonomska pitanja stavljanjem razvoja u kontekst ukupnog kvaliteta života u prvom slučaju, odnosno društveno-ekonomskog razvoja u drugom slučaju. Ovo, naravno, nije uvijek bilo tako.

Još 60-ih godina prošlog vijeka, kao reakcija na usredsređenost na pitanje ekonomskog rasta i zanemarivanje šireg konteksta društvenog razvoja, javlja se koncept ekonomskog razvoja zajednice (Community economic development), u kome pitanja učešća građana, održivosti razvoja i jednakosti dobijaju mnogo veću pažnju. Od tog vremena je i pojam lokalnog

ekonomskog razvoja počeo sve više da uključuje i elemente socijalnog razvoja, pa se danas paralelna upotreba ova dva pojma gotovo izgubila. Opće prihvaćena definicija pojma lokalni ekonomski razvoj i dalje ne postoji. Vjerovatno najšire određenje ovog pojma dao je Coulson, za koga lokalni ekonomski razvoj obuhvata svaku intervenciju koja za cilj ima jačanje lokalne i regionalne privrede (Coulson, 1997).

Za Čapkovu je LER široka strategija putem koje lokalni akteri i institucije nastoje da na najbolji način iskoriste lokalne resurse u svrhu očuvanja postojećih i otvaranja novih radnih mjesta, kao i da povećaju obim privrednih aktivnosti (Čapkova, 2005). Određenje lokalnog ekonomskog razvoja koje nude Blakely i Bradshaw jeste da se radi o „procesu preko kojeg lokalna samouprava i lokalne društvene organizacije podstiču, odnosno održavaju lokalnu privrednu aktivnost, odnosno nivo zaposlenosti" (Blakely, Bradshaw, 2002). Blakely u određenju pojma LER naglasak stavlja na ulogu lokalnih vlasti i društvenih organizacija „u upravljanju postojećim resursima i stvaranju novih partnerstava sa privatnim sektorom, kao i među sobom, da bi se otvorila nova radna mjesta i podstakle privredne aktivnosti u jasno definiranoj ekonomskoj zoni" (Blakely, 1994).

Lokalni ekonomski razvoj u širem smislu može biti definiran kao „rast kapaciteta lokalne ekonomije da stvara bogatstvo za stanovnike date lokalne zajednice, a time i da unapređuje njihov kvalitet života kroz povećanje zaposlenosti, realnih zarada, vrijednosti lične imovine, obime i kvaliteta usluga lokalnih vlasti i slično" (Begović, Vacić, Matković, Mijatović, 2006). Lokalno bazirani ekonomski razvoj i podsticanje zapošljavanja imaju više šansi da se pokažu uspješnim ako su pokrenuti na lokalnom nego ako su pokrenuti na nekom drugom nivou. Svaki od faktora koji utiču na ekonomiju manifestira se na jedinstven način i ima djelimično različite uzroke u svakoj lokalnoj zajednici. Rješenja lokalnih problema neće biti uspješna ako nisu usmjerena na pojedinačne grupe i ako nisu povezana sa cjelinom regionalnog ekonomskog sistema (Blakely & Bradshaw, 2002).

5.2. Historijat lokalno ekonomskog razvoja

Vrlo dugo su se u okviru ekonomike razvoja isključivo proučavala pitanja općeg ekonomskog razvoja jedne države. Tek od 1960-ih godina počinje se sa proučavanjem lokalnog ekonomskog razvoja, jer je postalo očigledno da dotadašnje zanemarivanje lokalnih mogućnosti ne samo da nije dobro za ekonomsku nauku, već ni za lokalne zajednice. U tabeli

koja slijedi dat je pregled tri talasa lokalnog ekonomskog razvoja, koja se razlikuju po orijentaciji, fokusu i korištenim instrumentima (Begović, Vacić, Matković, Mijatović, 2006).

Tabela 16: Tri talasa lokalnog ekonomskog razvoja

Talas	Fokus	Instrumenti
Prvi: 1960-e do ranih 1980-ih	Za vrijeme ovog talasa fokus je bio na privlačenju: - Mobilnih industrijskih investicija, privlačenje vanjskih investicija, a posebno stranih direktnih investicija; - Investicije u tešku infrastrukturu.	Da bi to postigli, gradovi su koristili: - Velike dotacije, - Dotirane zajmove čiji su cilj bile lokalne industrijske investicije, - Poreski podsticaj, - Dotiranje investicija u tešku infrastrukturu, - Skupe tehnike regrutiranja industrijskih tehnologija niskog nivoa.
Drugi: 1980-e do sredine 1990-ih	Za vrijeme drugog talasa fokus se pomijenio prema: - Očuvanju i rastu postojećeg lokalnog biznisa; - Nastavku orijentacije na privlačenje investicija, ali obično više targetirano ka pojedinim sektorima ili geografskim područjima.	Da bi to postigli, gradovi su obezbijeđivali: - Direktna plaćanja pojedinim firmama, - Poslovne inkubatore/poslovni prostor, - Savjete i trening za male i srednje firme, - Tehničku podršku, - Podršku započinjanju posla, - Izvjesne investicije u tešku i laku infrastrukturu.
Treći: od sredine 1990-ih i kasnije	Fokus se pomjerio od finansijskih transfera pojedinim firmama ka stvaranju poslovnog okruženja koje je povoljnije za poslove. Za vrijeme ovog talasa LER-a fokus je posebno bio na: - Investicijama u laku infrastrukturu, - Javno/privatno partnerstvo, - Umrežavanje i podržavanje investicija privatnog sektora za javno dobro, - Visoko targetirane investicije radi unapređenja lokalnih komoarativnih prednosti.	Da bi to postigli, gradovi su: - Razvili holističku strategiju usmjerenu na rast lokalnih firmi; - Obezbijedili konkurentsku lokalnu investicionu klimu; - Podržali i ohrabrili umrežavanje i saradnju, - Ohrabrili razvoj poslovnih klastera, - Ohrabrili obrazovanje i trening radne snage, - Usmjeravali dolazeće investicije na rast klastera, - Podržali poboljšanja kvaliteta života.

(Izvor: Boris Begović, Zoran Vacić, Gordana Matković, Boško Mijatović: Lokalni ekonomski razvoj, Beograd, 2006.)

5.3. Lokalni ekonomski razvoj u BiH

Kada se govori o nadležnostima lokalnih samouprava u oblasti LER-a u Bosni i Hercegovini, iako se LER kao takav nigdje eksplicitno ne spominje, zakonski propisi u oba bosanskohercegovačka entiteta, na indirektan način, definišu oblast njihovog bavljenja ovim

pitanjem. S obzirom na to da se radi o relativno novom pristupu upravljanja lokalnim razvojem, kada je u pitanju BiH, reaktivne birokratske strukture nisu na adekvatan način izvršile internu reorganizaciju i u određenoj mjeri proaktivno djelovale u pravcu kreiranja okvira u kome može da se uspješno provodi upravljanje LER-om. Trenutne organizacione strukture jedinica lokalne samouprave naslijeđene su iz prethodnog perioda, kada je upravljanje razvojem bilo pitanje kojim se bavila centralna vlast i one kao takve nisu u stanju da odgovore novim izazovima i potrebama (Đerić, 2011).

OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development) identificira sljedeći broj centralnih karakteristika u pristupu lokalnom razvoju:

- Naglasak na pojmu „razvoj“ (opći, strukturalni i kvalitativni) i njegova sposobnost da generira nove aktivnosti (suprotno od prostog kvantitativnog rasta);
- Pristup se bazira na visokodiferenciranim procesima i putanjama u različitim lokalnim područjima zbog raznolikosti ekonomskih i historijskih uslova;
- Lokalno područje obezbijeđuje fokus na razvojni proces i sadrži prostor za potencijalne izvore koji će biti uvezani. Inicijative imaju jasan lokalni sadržaj, odgovaraju na lokalne probleme i ciljeve i iniciraju se i realiziraju od strane lokalnih ljudi;
- Uključen je čitav niz lokalnih aktera koji kreiraju, razvijaju i implementiraju sheme i strategije uz pomoć ljudi i institucija koje su u prošlosti uglavnom bile marginalizirane i ignorirane od političkih struktura;
- Lokalni pristup pokušava da nadogradi razvojni proces u dugoročnom smislu, naglašavajući ekonomsku i socijalnu dinamiku i ponašanje aktera i unapređujući lokalne kapacitete kako bi oni preuzeli inicijativu i odgovorili na potrebe.[68]

Trenutna praksa jeste da se pitanje lokalnog ekonomskog razvoja dodjeljuje postojećim službenicima u okviru Odjeljenja za privredu i društvene djelatnosti u Republici Srpskoj (RS), odnosno zaposlenima u okviru Službe za finansije, preduzetništvo i lokalni razvoj u Federaciji BiH. I u jednom i u drugom slučaju pitanje upravljanja LER-om dodjeljuje se osobama kao dodatni posao u okviru postojećeg referata. Pri tome ovlaštenja neophodna za izvršavanje

[68] „Local Development and Local Governance“ Background materials, OECD (www.oecd.org)

novih obaveza ne prate dodijeljene odgovornosti odnosno nadležnosti. Kao odgovor na navedene nedostatke u ovoj oblasti, u posljednje vrijeme javljaju se i novi oblici organiziranja JLS-a u oblasti upravljanja lokalnim razvojem. Kao posebne oblike ovdje možemo da izdvojimo: (Vasiljević, Stojkov, Puljiz, Pavlica, 2008).

- Lokalne razvojne agencije (posebna općinska preduzeća);
- Agencije za razvoj malih i srednjih preduzeća;
- Komisije za planiranje općinskog razvoja;
- Kancelarije za upravljanje razvojem;
- Timove za pripremu projekata.

S druge strane, analiza rada jedinica lokalne samouprave u oblasti upravljanja LER-a ukazuje na to da problem ne leži toliko u planiranju koliko u implementaciji kreiranih planova. Odgovarajuće analize koje su provedene na uzorku od osam partnerskih općina su ukazale na sljedeće probleme:

- Strateškim/razvojnim dokumentima identificiran je veliki broj projekata, pri čemu nije vođeno računa o trenutnim kapacitetima neophodnim za njihovu implementaciju.
- Iako su identificirani implementatori za pojedine projekte, niko se ne bavi implementacijom strategije u cjelini.
- Ne postoji sistem monitoringa i evaluacije procesa realizacije strategije.
- Implementacija strategije, posmatrano kroz realizaciju projekata, dodijeljena je administrativnim strukturama koje su dominantno birokratske, a samim tim nisu u mogućnosti da taj proces provedu na odgovarajući način.[69]

Prema važećim zakonima o lokalnoj samoupravi (Zakon o principima lokalne samouprave Federacije BiH[70] i Zakon o lokalnoj samoupravi Republike Srpske[71]), jedinice lokalne samouprave u BiH imaju nadležnosti za usvajanje lokalnih razvojnih programa i planova. Pored ove uopćene formulacije u odredbama zakona o lokalnoj samoupravi na entitetskim nivoima koja se tiče obaveze planiranja, ostala legislativa na entitetskom nivou propisuje nadležnost jedinica lokalne samouprave za usvajanje tematskih i sektorskih planova, programa i politika poput lokalnih ekonomskih razvojnih planova, planova zaštite okoliša i planova socijalne zaštite. Kantonalni zakoni u FBiH u nekim slučajevima odražavaju općenitu

[69] Centar za menadžment, razvoj i planiranje MDP Inicijative UPRAVLJAMO LI RAZVOJEM? Autor: Dalibor Đerić, mart 2011. godine
[70] Zakon o principima lokalne samouprave u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH broj 49/06)
[71] Zakon o lokalnoj samoupravi Republike Srpske (Službeni glasnik RS broj 129/2007, 83/2014-dr. zakon, 101/2016 dr. zakon i 47/2018

odgovornost jedinica lokalne samouprave za planiranje, ali ne definiraju detaljnije određene odgovornosti, hijerarhiju u planiranju, itd. Sve u svemu, zakonodavstvo u BiH ne opisuje strukture ovih planova ili metodologija koje je potrebno koristiti tokom njihove izrade, niti sugerira ili propisuje sinergije u okviru ukupnog sistema strateškog planiranja u BiH. Jedinice lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini koriste različite pristupe, koncepte i metodologije za izradu planova lokalnog razvoja. U većini slučajeva do sada, ovi koncepti i metodologije su promovirani od strane međunarodnih organizacija (UNDP, Svjetska banka, OSCE, SDC/MDP, USAID). Sve ove metodologije imaju zajedničke karakteristike kao što je uključivanje aktera iz privatnog i nevladinog sektora, i učešće građana. Međutim, zasnovane su na različitim polaznim pretpostavkama koje dalje različito vrednuju sektore i pitanja u smislu njihove važnosti i težine. Razvojni planovi izrađeni prema ovim metodologijama su najvećim dijelom usko sektorske prirode (zaštita okoliša, mala i srednja preduzeća itd.), te ograničeni u obimu identificiranih problema, kao i naglasku prilikom dodjeljivanja resursa lokalnih zajednica. Česte su situacije gdje jedinice lokalne samouprave, podržane od strane različitih međunarodnih organizacija, istovremeno imaju nekoliko lokalnih razvojnih planova izrađenih na osnovu potpuno različitih metodologija.[72]

5.4. Instrumenti podsticanja lokalnog ekonomskog razvoja

Ekspertska grupa Svjetske banke izradila je klasifikaciju ključnih programa lokalnog ekonomskog razvoja, koji u osnovi služe ostvarivanju ciljeva LER-a. Riječ je o tzv. programskim opcijama lokalnog ekonomskog razvoja:

- Unapređenje lokalne poslovne investicione klime;
- Investiranje u tvrdu infrastrukturu;
- Investiranje u zemljište i razvijanje prednosti za biznis;
- Investiranje u laku infrastrukturu;
- Podrška rastu lokalnog biznisa i poslovanja;
- Podrška novom poduzetništvu;
- Promocija domaćih/lokalnih investicija;
- Podrška sektorskom razvoju i razvoju klastera;
- Podrška regionalno usmjerenim ciljevima i strategijama obnavljanja određenih područja;

[72] Usaglašeni koncept vodećih principa i standardiziranog pristupa planiranju lokalnog razvoja u Bosni i Hercegovini (BiH), voditeljica tima: Marina Dimova, voditeljica ILDP-a, UNDP BiH

- Integracija i osnaživanje lokalne populacije sa niskim primanjima i dijelova tržišta radne snage sa umanjenim šansama za zapošljavanje (Dil, Kanic, 2002).

Po karakteru i prirodi instrumenta, oni se mogu razvrstati u:

1. Pravni instrumenti (modernizacija administracije, modernizacija usluga, uvođenje strategijskog upravljanja);
2. Finansijski instrumenti (davanja, garancije zajmova, poreske olakšice...);
3. Složeni oblici (javno-privatna partnerstva u obliku industrijskih i tehnoloških parkova, slobodnih zona, biznis inkubatora) (Đorđević, 2007).

Po sadržini mogu se razvrstati u:

1. Pružanje podrške tačno određenim subjektima ili kategorijama privrednih subjekata za koje se pretpostavlja da njihov napredak može da donese značajnu korist lokalnim zajednicama;
2. Izgradnja lokalne poslovne infrastrukture potrebne ekonomskom razvoju;
3. Mjere koje se odnose na unapređenje rada uprave i izmjene lokalne regulative i politike lokalnih javnih prihoda kao način da se ubrza ekonomski razvoj (Vasiljević, 2012).

5.4.1. Pravni instrumenti za podsticanje lokalnog ekonomskog razvoja

Suština korištenja pravnih instrumenata za podsticanje lokalnog ekonomskog razvoja tiče se aktivnog rada lokalnih samouprava na kreiranju bitnih preduslova za privlačenje poslovnog sektora i stvaranje prepoznatljivog prijateljskog okruženja kretanju kapitala. U tom smislu objekti primjene pravnih instrumenata su lokalne administracije u smislu modernizacije rada i usluga koje pružaju, zatim same lokalne samouoprave i slika koja se o njima u eksternom okruženju stvara, kao i poslovni sektor unutar i van granica lokalne samouprave koji procjenjuje efikasnost i poslovnu korist zadržavanja u datom lokalnom okruženju ili investiranja novog kapitala. U grupu pravnih instrumenata za podsticanje lokalnog ekonomskog razvoja spada: modernizacija administracije, modernizacija usluga u širem smislu riječi i uvođenje strategijskog planiranja i upravljanja i razvijanje marketinga (Đorđević, 2007).

5.4.2. Finansijski instrumenti podsticanja lokalnog ekonomskog razvoja

Praksa u razvijenim zemljama, kao i u zemljama u tranziciji, pokazuje da su finansijski instrumenti izuzetno korisni za podsticanje lokalnog ekonomskog razvoja. Finansijski instrumenti koji stoje na raspolaganju lokalnim samoupravama u podsticanju lokalnog ekonomskog razvoja mogu se podijeliti u pet ključnih oblasti:

- Investicije,
- Programi podjele troškova,
- Programi finansijske pomoći,
- Instrumenti javnih finansija,
- Državna davanja i međunarodna pomoć/donacije (Đorđević, 2007).

U grupu finansijskih instrumenata spadaju: direktne strane investicije, državna davanja, garancije zajmova, protočni održivi fondovi, programi podjele troškova i samooporezivanje, programi finansijske pomoći, mikrokreditni fondovi, vladina davanja, obveznice i druge hartije od vrijednosti, lokalno samooporezivanje, korekciona taksa, posvećeni porez, korisnička taksa, specijalno oporezovani distrikti, državna davanja i međunarodne donacije (Đorđević, 2007).

5.4.3. Složeni instrumenti podsticanja lokalnog ekonomskog razvoja

Pod složenim instrumentima podsticanja LER-a podrazumijevaju se razne forme privatno javnih partnerstava kojima se unapređuje poslovna infrastruktura. Iako ne postoji jedinstvena definicija poslovne infrastrukture za nju se ipak može reći da ona označava mrežu institucija i organizacija koje pružaju usluge i podršku potencijalnim preduzetnicima, preduzetnicima ili malim i srednjim preduzećima za razvoj njihovih poslovnih kapaciteta (ljudskih, organizacionih, marketinških) ili pružaju usluge fizičkog prostora za obavljanje poslovnih djelatnosti (Mijačić, 2011). Poslovnu infrastrukturu čine inkubator biznis centri, parkovi (industrijski, tehnološki, naučni), slobodne zone i klasteri.

5.4.3.1. Javno-privatna partnerstva

Za javno-privatno partnerstvo može se reći da je to mobilizacija resursa u ostvarivanju zajedničkih interesa više od jednoga sektora sa ciljem pripreme i nadzora strategije razvoja određenoga područja (Bailey, 1994.). Klijn i Teisman, Osborne, nastoje definirati fenomen javno-privatnoga partnerstva tako da ga predstave suprotnostima u odnosu na ugovorni odnos

u isporuci javne usluge i privatizacije. Navode da se u praksi često privatizacija izjednačuje s pojmom javno-privatnoga partnerstva. Privatizacija je jednokratno i nepovratno ustupanje prava isporuke javne usluge privatnome sektoru. Javno-privatno partnerstvo zasniva se na saradnji subjekata iz privatnoga sektora s javnim u zajedničkom osmišljavanju javne usluge i načina isporuke. Dok je osnovna karakteristika ugovornog odnosa odnos javnoga partnera i privatnoga kod kojega javni sektor definira problem, standard usluge i način rješenja problema, a privatni sektor nastoji isporučiti tu uslugu uglavnom uz manje troškove, javno-privatno partnerstvo zasniva se na zajedničkom odlučivanju o procesu isporuke javne usluge sa svrhom da se postigne određena učinkovitost za obje strane. Kod javno-privatnoga partnerstva važan je odnos transparentnosti i povjerenja. Dodana se vrijednost može proizvesti isključivo saradnjom (Klijn & Teisman, Osborne, 2000).

Bettignies i Ros (2004) daju tri prihvatljive definicije na osnovi nedostataka tradicionalnoga načina isporuke javnih usluga (stalno rastućih javnih izdataka u procesu isporuke javne usluge, slabih obilježja javnoga sektora i male inovativnosti u unapređenju kvalitete javnih usluga) i prednosti privatnoga sektora (sposobnost upravljanja troškovima, sposobnosti preuzimanja rizika, fleksibilnosti, inovativnosti, posjedovanja znanja i vještina i korištenja zakona ekonomije obujma). Isto tako, autori svrstavaju javno-privatno partnerstvo na mjesto između ugovora o isporuci javnih usluga i privatizacije.

5.4.3.2. Biznis inkubatori

Biznis inkubatori su oblik podrške preduzetništvu odnosno preduzeću u najosjetljivijoj fazi razvoja, a to je period neposredno po osnivanju. Biznis inkubator preduzećima tj. korisnicima obezbijeđuje poslovni prostor i neke dodatne usluge (poslovni sekretarijat, kancelarijska oprema, knjigovodstvo, savjetovanje, marketing, umrežavanje). Također postoje tri uobičajena slučaja odnosa inkubatora i korisnika kada je u pitanju nadoknada za usluge: plaćanje pune tržišne cijene, plaćanje po cijenama znatno nižim u odnosu na tržišne (subvencionirano korištenje inkubatora) što je i najčešći slučaj i besplatno korištenje usluga inkubatora. U slučaju besplatnog korištenja predviđeno je da korisnik napusti inkubator u roku od dvije do pet godina, a slučaju subvencioniranog boravka po pravilu se subvencija tokom vremena postepeno smanjuje dok korisnik ne izađe iz inkubatora ili ne pređe na tržišne cijene zakupa i usluga. U onim inkubatorima gde je boravak besplatan sredstva se uobičajeno dobijaju od lokalnih samouprava ili agencija za podršku razvoju i preduzetništvu. Iako su biznis inkubatori dali brojne pozitivne efekte od SAD pa do istočne Evrope (Mađarska,

Češka, Slovenija) ostaju delikatna pitanja upravljanja inkubatorima i pitanje odluke o tome koji privredni subjekt će dobiti pravo na korištenje usluga inkubatora (Stančetić, 2013).

5.4.3.3. Industrijski, tehnološki, naučni parkovi i industrijske zone

Industrijski, tehnološki, naučni parkovi i industrijske zone su dijelovi teritorije lokalne samouprave namjenjeni industrijskom razvoju. Obično su lokacijski van stambenih dijelova lokalnih zajednica u oblastima koje imaju dobar pristup prvenstveno saobraćajnoj infrastrukturi. Ovi parkovi i zone se baziraju na koncentrisanju infrastrukture što reducira poslovne troškove investitora, zaokruženim infrastrukturnim sistemom, redukciji neželjenih ekoloških i socijalnih efekata. Parkovi su počeli da se pojavljuju krajem šezdesetih godina u SAD i Velikoj Britaniji da bi tokom predstojećih decenija bili izuzetno česta pojava u Indiji, Kini, Hong Kongu, ali su posebno razvijeni i u tranzicionim zemljama. Iako se spomenuti izrazi (industrijski park, industrijska zona, tehnološki i naučni park). često smatraju sličnim ili istim, korisno je radi pravilne opservacije ovih fenomena dati preciznije odrednice. Industrijska zona je isparcelirano zemljište opremljeno neophodnom komunalnom infrastrukturom kao što su mreža puteva, vodovod, kanalizacija, struja, telekomunikacije itd. i namijenjeno je prodaji ili rentiranju potencijalnim investitorima. Dakle, industrijska zona je samo zemljište sa adekvatnom infrastrukturom čija je svrha da privuče investitora i da se otpočne sa privrednom djelatnošću. Industrijski park predstavlja slično kao i u prethodnom slučaju infrastrukturno opremljenu parcelu, ali na kojoj se nalazi već preduzeće osnovano sa ciljem upravljanja, održavanjem i svih drugih poslova vezanih za industrijske zone. Industrijski parkovi pružaju usluge kao na primjer *one stop shop* – „sve na jednom mjestu“ gdje potencijalni investitori dobijaju sve potrebne informacije i usluge vezane za kupovinu ili najam parcela u okviru industrijskih zona i procedure osnivanja preduzeća. Parkovi obezbijeđuju i druge oblike pomoći investitorima kao što su: pravna pomoć (naročito važno za strane investitore), pomoć oko građevinske dozvole, zapošljavanje radnika i sl. Naučni i tehnološki parkovi imaju slično značenje i predstavljaju komunalno opremljen prostor koji pruža neophodnu naučnu i tehnološku infrastrukturu preduzećima koja se bave naprednim tehnologijama (npr. proizvodnja elektronike, softvera i sl). Izraz naučni park ukazuje na njegovu svrhu da pruža podršku prije svega razvoju nauke i istraživanja, a tehnološki pruža također podršku istraživanjima koja su u neposrednijoj vezi sa potrebama proizvodnje i razvoja (Stančetić, 2013).

5.5. Uloga i mogućnost lokalne zajednice da aktivno učestvuje na sve bitne aspekte LER-a

Savremeni pristup LER-u ne znači težnju ka nekontroliranom privrednom rastu lokalne sredine. Naprotiv, lokalne vlasti koje žele unapređenje kvaliteta života cjelokupne lokalne zajednice teže ka planiranom i održivom razvoju, pri čemi njihovi napori ka postizanju samoodržive zajednice i te kako uzimaju u obzir i socijalni i ekološki faktor. Zadatak LER-a treba da bude stvaranje prihvatljivih radnih mijesta i poboljšanje kvaliteta života za sve stanovnike uključujući i siromašne i marginalizovane grupe u društvu. Nasuprot tome, planiranje i sprovođenje LER-a uzima u obzir i stanje i zaštitu životne sredine (Belkić, Hrnjaz, 2010) .

Novo ekonomsko i političko okruženje znači da lokalna samouprava ima veću odgovornost prema ekonomskom blagostanju svojih građana, svom fiskalnom zdravlju i upravljanju imovinom. Stimuliranje razvoja preduzetništva je najefikasniji i najracionalniji način za općine da doprinesu lokalnom ekonomskom razvoju i da ostvare svoju rastuću odgovornost. Uspješna privatna preduzeća mogu da stvaraju dobrobit u lokalnim zajednicama. Međutim, da bi ostvarilo prosperitet, privatno preduzeće zavisi od povoljnih lokalnih uslova poslovanja. Lokalne vlade imaju esencijalnu ulogu u stvaranju povoljnog okruženja za uspjeh poslovanja. LER se tako vrši kao partnerstvo između lokalne vlade i poslovnih interesa i interesa zajednice. U narednom periodu kada će sve više fiskalnih i drugih ingerencija biti prenijeto na lokalni nivo, razvoj preduzetništva će direktno zavisiti od mjera lokalne ekonomske politike. Kao posljedica toga preduzetnički kapital će se seliti u one općine koje budu davale povoljnije uslove poslovanja i to posebno (Vemić, 2008):

- Bržu registraciju;
- Niže poreske stope i takse;
- Bolju komunikaciju za elektronski biznis;
- Poslovni prostor za korištenje pod povoljnim uslovima.

Općina treba da ima plan strateškog razvoja i definiran budžet lokalnog ekonomskog razvoja u okviru kojeg bi prioritet bio razvoj MSP sektora. Program razvoja treba da definira pojedinačne projekte, njihovo trajanje, iznos potrebnih sredstava i mogućnosti općine i drugih da obezbijede potrebna sredstava i to iz poreskih prihoda, zakupnina, transfera, donacija, privatnih izvora i dijaspore (Vemić, 2008).

I najrazvijenije zemlje svijeta tretiraju lokalni ekonomski razvoj kao prioritet za lokalne samouprave. Tako, prema Furdelu (1994), najvažniji cilj u okviru lokalnog ekonomskog razvoja je povećanje broja zaposlenih na teritoriji lokalne samouprave, a suština pojma „lokalni“ je da istakne potrebu saradnje na lokalnom nivou i nastojanju da se u najvećoj mjeri iskoriste lokalne komparativne prednosti kao što su geografski položaj, infrastuktura, postojeći privredni potencijali, prirodni resursi, kvalitet radne snage i slično. Prema Beer et al. (2003) postoji razuman konsenzus o širim parametrima koji označavaju lokalni i regionalni ekonomski razvoj: on se odnosi na set aktivnosti usmjerenih ka unapređenju ekonomske dobrobiti jedne oblasti. Takve aktivnosti mogu uključivati strategiju ekonomskog razvoja, istraživanje, preduzeća, tržište rada i političko lobiranje i sl. Smanjivanje društvene nejednakosti, promocija održivosti, ohrabrivanje inkluzivne vlade i upravljanja i prepoznavanje kulturne različitosti su u različitim stepenima uključeni u definicije lokalnog i regionalnog ekonomskog razvoja (Haughton, Counsell, 2004).

Pred lokalnom zajednicom je izbor načina i metoda lokalnog razvoja: privlačenje novih investicija, podsticaj malim i srednjim preduzećima, programi samozapošljavanja i sl. Lokalni lideri, zajedno sa privatnim i javnim sektorom, moraju da prepoznaju realne mogućnosti za razvoj svoje zajednice. Polazna osnova je poznavanje lokalnih resursa na osnovu kojih mogu da se odrede prioriteti razvoja i utvrde mehanizmi čijom primjenom će doći do ostvarenja željenih ciljeva. Uspješnost programa će biti veća ako ga prati jasno definirana politika koja ima široku podršku lokalnog stanovništva za njeno sprovođenje (Aničić, 2018).

5.6. Mehanizmi lokalne zajednice koji se primjenjuju po pitanju LER-a

Lokalne samouprave su primjenom odgovarajućih mjera i mehanizama nastojale da poboljšaju investicionu klimu kako bi obezbijedile priliv kapitala za razvoj privrednih subjekata i infrastukture na svom području. Smanjivanje administrativnih procedura, podrška osnivanju i razvoju preduzeća i preduzetništva, smanjenje lokalnih nameta i druge olakšice bili su najčešći vidovi podrške lokalnom ekonomskom razvoju. Održivi razvoj podrazumijeva bavljenje ekonomskim i društvenim razvojem uz pažljivo korištenje ograničenih prirodnih resursa i uz očuvanje životne sredine (Bojović, 2010).

Formiranje biznis inkubatora i drugih vidova unaprijeđenog poslovanja dovodi i do stvaranja uspješnih preduzeća, što je svojevrsna besplatna reklama za lokalnu samoupravu. Naravno, time se povećava i broj zaposlenih na području lokalne zajednice i podiže osposobljenost

lokalne radne snage da bi mogla da odgovori zahtjevima novih tehnologija. Također uspješna slobodna zona ili biznis inkubator je i mamac za dolazak novih investitora na područje lokalne zajednice. Lokalne vlasti razvijaju međusobni konkurentski odnos u nastojanju da za sebe obezbijede što veće ulaganje kapitala, da privuku kvalitetnu radnu snagu i sl. Bolje korištenje komparativnih prednosti, prirodnih resursa i drugih razvojnih potencijala uz profesionalno upravljanje lokalnim razvojem, donosi konkurentsku prednost lokalnim zajednicama, a njihovim građanima bolje usluge i veći životni standard. Lokalna vlast treba da kreira ambijent za dolazak i razvoj biznisa na svom području kroz mjere i instrumente koji joj stoje na raspolaganju. Prije svega, to su privlačan poreski ambijent, kvalitatna infrastuktura, privlačni uslovi života u zajednici (urbanizam, školstvo, zdravstvo, čista životna sredina, sport i kultura). U takvoj sredini će se i biznis razvijati na principima društveno odgovornog ponašanja. Zadatak lokalnih vlasti treba da bude privlačenje kapitala za razvoj lokalne zajednice, jer među općinama postoji oštra konkurencija u pitanjima podsticanja dolaska investicija na njihovo područje. Najvažniji proizvod preduzetništva je inovacija, a uspjeh lokalnih vlasti se mjeri i inovacijama na planu privlačenja kapitala i ostalih razvojnih elemenata. Saglasno navedenom, osnovne aktivnosti lokalnih vlasti su usmjerene na odnose sa investitorima. U tu svrhu je veoma važno komuniciranje sa javnošću kojom se informiraju potencijalni investitori o prednostima lokalne zajednice u odnosu na ostale (Aničić, 2018).

Problemi investitora i privrede u cjelini sa lokalnim samoupravama su dobijanja različitih dozvola i odobrenja, pri čemu je izgradnja objekata najproblematičnija. Nepostojanje planskih dokumenata, nizak nivo informatičke osposobljenosti lokalne samouprave, korupcija, ostale administrativne prepreke, nejasna nadležnost lokalnih organa su najveći problemi koji se veoma sporo otklanjaju i prevazilaze. Neophodan preduslov za uspješan lokalni ekonomski razvoj jeste da vlast lokalne samouprave, kao i ostali učesnici, prepoznaju značaj strateškog planiranja i preduzimaju inicijativu za pokretanje ovog procesa. Učesnici u postupku strateškog planiranja imaju često različite prioritete tako da je potrebna adekvatna komunikacija sa njima u cilju stvaranja konstruktivnog okruženja i djelovanja u zajedničkom interesu svih učesnika. Zajedničko djelovanje zainteresiranih grupa je neophodan uslov daljeg procesa izrade strategije i njene praktične primjene. Procjena snage lokalne ekonomije ima ulogu da sagleda prednosti i mane lokalne privrede i njenu konkurentnost u odnosu na ostale općine, iz bližeg i daljeg okruženja. Naglasak treba staviti na lokalne potencijale i komparativne prednosti u odnosu na ostale lokalne samouprave. Strategija LER-a se sastoji od opće vizije ekonomskog razvoja, zatim ciljeva, programa, projekata i akcionih planova za

njeno sprovođenje. Važna pitanja za uspjeh strategije su i postavljanje realnih ciljeva, odgovornost za njihovo izvršenje kao i vremenski faktor u kome će se zacrtano realizirati. Ukoliko lokalna samouprava nema finansijskih i kadrovskih ograničenja, onda će i rizik njenog izvršenja bizi značajno manji. Strateški plan lokalnog ekonomskog razvoja predstavlja vezu između sadašnjeg nivoa razvoja i željene budućnosti. Osim neophodne svijesti o značaju i ulozi starteškog plana potrebna je i snažna politička volja da se on i primijeni (Aničić, 2018).

Za uspješnost lokalnog ekonomskog razvoja potrebno je da proces strateškog planiranja sadrži sljedećih deset elemenata:[73]

1. Inicijativa za pokretanje strateškog planiranja LER-a;
2. Kreiranje formalne grupe zainteresiranih aktera;
3. Izrada situacione analize – profila zajednice;
4. Kreiranje vizije razvoja;
5. Utvrđivanje ciljeva;
6. Identificiranje strateških opcija;
7. Formaliziranje strateškog plana lokalnog ekonomskog razvoja;
8. Sprovođenje mjera LER-a u skladu sa planom;
9. Nadzor i evaluacija učinkovitosti sprovedenih mjera;
10. Modifikacija i prilagođavanje plana situaciji na terenu.

Da bi strategija lokalnog ekonomskog razvoja bila uspješno izvedena potrebno je na početku postaviti organizaciju poslova na dobar način. To podrazumijeva da se (Begović, Vacić, Matković, Mijatović, 2006):

- Odabere kompetentan tim koji će voditi posao strateškog planiranja i oblikovati njegovu organizaciju;
- Obezbijedi što jača politička podrška radu na strategiji LER-a;
- Obezbijedi institucionalna struktura za saradnju različitih aktera;
- Otvore kanali za efikasnu saradnju sa višim nivoima vlasti.

Svjetska iskustva su pokazala da za uspjeh LER-a posebnu važnost ima saradnja između lokalnih zainteresiranih aktera, što znači da strategija ne smije da bude samo zadatak lokalne vlasti, već svih zainteresiranih aktera. Vrline kooperativne strategije se ogledaju u sljedećem (Begović, Vacić, Matković, Mijatović, 2006):

[73] Promoting Local Economic Development through Strategic Planning, Volume1: Quick Guide, UNHABITAT and EcoPlan International Inc, Nairobi and Vancouver, (2005)

- angažuju se veći resursi, jer se strategija ne ograničava samo na sredstva lokalne vlasti, već svi akteri ulaze u strategiju sa svojim resursima (kapitalom, preduzetništvom, radnom snagom i dr.), a pod pretpostavkom da dožive rad na strategiji kao i sopstveni proces, tj. proces u kome učestvuju u svom najboljem interesu i sa punom snagom;
- angažuje se znanje svih aktera, a ne samo predstavnika lokalne vlasti, jer o lokalnoj ekonomiji bolje informacije imaju predstavnici biznisa nego političari i predstavnici lokalne vlasti;
- povećava se povjerenje i lokalne javnosti i činilaca sa nacionalnog i međunarodnog nivoa u proces u kome dobrovoljno učestvuju i dobro sarađuju svi relevantni akteri. Transparentnost povećava kredibilitet, a kredibilitet povećava podršku svih koji mogu da pomognu.

5.7. Povezanost privrednog razvoja i e-uprave na lokalnom nivou

Široka lepeza informatičkih i finansijskih inovacija intenzivira konkurenciju, utiče na unapređenje poslovnih procesa u privrednom okruženju, u poslovanju između privrednih subjekata i njima povezanih institucija i fizičkih lica. Primjenom ICT, kao servisa implementiranih za kvalitetnije elektronske usluge za građane u javnom sektoru, posebno na nivou jedinica lokalne samouprave uvećava se kvalitet usluga javnog sektora. To omogućava jedinicama lokalne samouprave, koje u svom poslovanju koriste elektronsku tehnologiju, da ostvare značajne uštede u troškovima poslovanja, efikasnije obavljaju administrativne i poslovne zadatke. Prednosti elektronskog u odnosu na tradicionalno poslovanje jedinica lokalne samouprave su vezane za povećanje kvaliteta, agilnosti, za dodatne usluge sa jedne strane, i za sniženje administrativnih troškova. (Brown, 2005) navodi da je razvoj e-uprave posljedica interakcije tri razdvojena procesa društveno-ekonomskog razvoja. Prvi je tehnološka evolucija. Ona proizilazi iz značajne činjenice širenja kompjuterske i telekomunikacijske opreme, kao što su personalni računari, a što je pratio i razvoj interneta i usluga, posebno e-pošte i World Wide Web-a (WWW). Brown (2005) navodi da drugi proces predstavlja promjenu u menadžmentu pod sve većim uticajem ICT-a. Uvode se prakse privatnog sektora, fokus je na rezultatima, te privatni i neprofitni sektor postaje partner vlasti kao alternativa pružanju javnih usluga. Treći proces označava promjene pristupa javne uprave i političkih elita prema e-upravi, shodno benefitima koje nove tehnologije obezbijeđuju u pogledu ušteda i veće efikasnosti, te približavanja javne uprave građanima (Brown, 2005).

Do sredine 80-ih godina, vlade širom svijeta su bile posvećene unapređivanju internih operacija i aktivnosti, a sa pojavom interneta, akcenat je stavljen na odnose s privrednim subjektima i građanima (Ho, 2002). Time je došlo do intenzivnijeg razvoja koncepta e-uprave. Razvoj ICT utiče na dinamičke promjene u privredi, kao i na transformaciju državne uprave. Pojedine prednosti primjene elektronskog poslovanja u jedinicama lokalne samouprave su: smanjenje korumpiranosti, jasnije tumačenje administrativnih potreba i zakonskih odluka, lakši pristup informacijama, uvećan prihod kroz redovniju naplatu poreza i taksi, smanjenje troškova. Kroz navedene prednosti se postižu sljedeći ciljevi: kvalitetnije usluge prema građanima i privrednim subjektima, jasniji propisi i procedure i manje mogućnosti koruptivnih aktivnosti, bolja kontrola troškova jedinica lokalne samouprave i njihovih potraživanja. Intenzitet promjena u tehnološkoj i privrednoj sferi društvenog života, koji je bez presedana u dosadašnjoj istoriji čovječanstva, zahtjeva od uprave da ne bude kočnica ekonomskog razvoja (Vlaški, 2015). Ponekad, ljudi žele promjene i nova iskustva, jer nisu zadovoljni starim praksama i procedurama, što možemo primijetiti u e-upravi koju treba stalno usavršavati i inovirati i približavati korisnicima. Otpor prema promjenama, pa i e-upravi, je uzrokovan stavovima pojedinaca na koje utiču mnogi ekonomski, psihološki i socijalni faktori (Perić, 2018). E-uprava obuhvata cjelokupnu organizaciju javnog menadžmenta, u cilju povećanja efikasnosti, transparentnosti, pristupa informacijama, reaktivnosti na zahtjeve i potrebe građana, putem strateškog korištenja informaciono komunikacijskih tehnologija (Dimitrijević, 2008).

Efikasnost sistema jedinica lokalne samouprave zavisi od raspoloživih resursa, nivoa organiziranosti kao i kadrovske i tehničke opremljenosti pojedinih dijelova. Ona se može povećati primjenom složenog skupa mjera u domenu unapređenja organiziranosti lokalne zajednice, unapređenja kadrova i primjenom ICT. Ove aktivnosti vode modernizaciji jedinica lokalne samouprave koja ima višestruke ciljeve: da se omogući građanima da jednim kontaktom sa upravom i javnim preduzećima ostvare svoja prava i obaveze, da se skrati vrijeme odziva uprava i javnih preduzeća na zahtjev fizičkih i pravnih lica, da se poveća efikasnost rada, kao i nivo kvaliteta rada, da se omogući intenzivno praćenje finansijskih tokova, da se omogući transparentnost rada jedinice lokalne samouprave (Trajković, i Mikarić, 2013).

Zahvaljujući velikim promjenama u oblasti informacionih tehnologija omogućena je realizacija dinamičkih veb-aplikacija koje mogu da ponude podršku u radu različitih službi na nivou općine. Nova internet prezentacija treba da ubrza dobijanje informacija i usluga od

grada preko interaktivnih servisa. Implementirani e-servisi omogućili su da građani većinu zahtjeva u potpunosti mogu da podnesu putem interneta, a posljedica primjene je efikasniji i transparentniji rad službenika (Kujačić, Tasić, Ćuk, Šolaja, Branisavljević 2009). Cilj državne administracije koja radi na principu e-uprave je da pomogne svim klijentima i partnerima bilo koje institucije javnog sektora da učestvuje u poslovnim procesima državne administracije preko interneta.

5.8. Uticaj elektronske uprave na LER

Pored fiskalnih efekata, indirektna korist od programa lokalnog ekonomskog razvoja je i u unapređenju kvaliteta i obima infrastrukture i javnih usluga koje se pružaju da bi se servisirale potrebe privrede (Vasiljević, 2012). Lokalni ekonomski razvoj podstiče kompetitivnost među općinama koje konkuriraju jedne drugima za investicije, ali rezultat te kompetitivnosti je stvaranje boljih uslova poslovanja za privredne subjekte, a naročito za one koji posluju tamo gdje se lokalne zajednice aktivno bave ekonomskim razvojem.

Projekti e-uprave ekonomsku korist mogu ostvariti kroz[74]:

- povećani prihod, u koji su uključene sve vrste sistema koji se mogu koristiti za povećanje prihoda, kao što su: prihodi od komunalnih taksi, komunalna renta, položajna renta, vodovod, licence za taksi vozila, autobuse, itd.;
- bolje finansijsko upravljanje, što uključuje planiranje budžeta, rad sa platama zaposlenih, rad sa plaćanjima prema dobavljačima, troškove, upravljanje imovinom, razne vrste upravljanja projektima odnosno investicijama, u cilju održanja efektivnog upravljanja tokom novca;
- poboljšanje upravljanja resursima i planiranjem, kao što je GIS – geografski informacioni sistem, informacioni sistem resursa, sistem upravljanja zemljišnim česticama i nekretninama, sistem upravljanja državnom imovinom, sistem upravljanja planiranjem i izgradnjom;
- kreiranje boljeg investicionog i marketinškog okruženja npr. industrijski i komercijalni poslovni sistem, trgovački sistem uvezan sa nacionalnim i međunarodnim tržištem;
- mogućnost statistike i analize ekonomskog okruženja i primjene novih tehnologija.

[74] Okvirni plan razvoja e-uprave Kantona Sarajevo, Zavod za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo, Sarajevo, decembar 2012. godine

Informacioni sistem koji sa sobom nosi takve ekonomske koristi može bez sumnje omogućiti bolje usluge kako poslovnim subjektima tako i građanima. Na ovaj način se može povećati i prihod općina. Očigledno veći prihod daje veću finansijsku snagu kako bi mogla reinvestirati u nove projekte e-uprave. Elektronska uprava predstavlja formu elektronskog poslovanja vlade i odnosi se na isporuku elektronskih servisa prema različitim ciljnim grupama u javnosti, te na poslovnu saradnju i transakcije koje vlada obavlja sa različitim organizacionim entitetima, kao što su druge vladine službe, agencije ili partneri. Razvoj servisa za e-upravu u mnogome doprinosi društvenom i ekonomskom razvoju zemlje, prije svega poboljšanju dostupnosti javnih usluga. Efikasno funkcioniranje e-uprave može da poveća efikasnost javnog sektora i produktivnost njenih zaposlenih, poboljša međuinstitucionalnu saradnju i poveća iskorištenost kapaciteta i resursa. Elektronsko poslovanje smanjuje troškove poslovanja i poboljšava rad administracije, podstiče ekonomski razvoj, jer savremene tehnologije omogućavaju razvijanje boljih odnosa sa poslovnim organizacijama, mijenjaju način rukovođenja i komunikaciju (Stankić, 2009).

Na primjer, dok gotovo 90% zemalja svijeta pruža uslugu *online* prijave i plaćanja poreza putem opcije *e-payments,* njih manje od 70% pruža usluge *online* povrata više uplaćenih poreza (The Economist, 2018). Isti izvor navodi da više od 90% zemalja posjeduje elektronske platforme za javne nabavke radova, roba i usluga, što direktno doprinosi povećanju transparentnosti i povratu povjerenja u procese javne uprave. U partnerstvu sa sektorom privrede javna uprava može uspostaviti prisutnost na veb-u jeftinije i brže.

5.9. Resursi jedinica lokalne samouprave

Sistem elektronske uprave temelji se na upotrebi informacijsko-komunikacijske tehnologije u radu tijela državne uprave, te u pružanju i korištenju usluga elektronskim putem. Stoga, cjelokupan uspjeh djelovanja sistema elektronske uprave ovisi o osposobljenosti državnih službenika i korisnika usluga elektronske uprave za uspješnu primjenu ICT u poslovnim i upravnim procesima, te u primjenama standarda informacijske sigurnosti.[75]

Ljudski resursi su najvažniji resurs bilo kog organa uprave i lokalne samouprave i od pravilnog upravljanja ljudskim resursima zavisi njihova uspješnost. U literaturi ljudski resursi se defniraju kao: „ukupnost ljudskih potencijala u organizaciji, koji čine znanja, sposobnosti, vještine, kreativnost, motivaciju i radnu energiju potrebnu za ostvarivanje organizacionih

[75] Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine.

ciljeva. To je ukupna intelektualna, psihička, fizička i socijalna energija koja može da se razvije u ostvarivanju organizacionih ciljeva“ (Pržulj, 2002).

U procesu razvoja e-uprava se mora usmjeriti na kvalitetan i siguran dizajn i podršku elektronskih usluga korisnicima na način kojim će se osigurati jednostavnost, razumljivost i tehnološku neutralnost pruženih usluga. Razvoj i primjena takvih rješenja uključuje informatički obučene državne službenike koji moraju imati odgovarajuća znanja i vještine u korištenju informacione tehnologije, te dizajniranja informatički podržanih usluga koje se izvode u sistemu elektronske uprave. Nedovoljan nivo e-pismenosti, odnosno sposobnosti, znanja i vještina pružatelja i korisnika e-usluga, dovodi cjelokupan rad sistema elektronske uprave u stanje neupotrebljivosti. Stoga je neophodno postići određen nivo osposobljenosti za pružanje i upotrebu elektronskih usluga (Pržulj, 2002).

Razvoj potrebnih vještina u oblasti ICT državnih službenika i namještenika predstavlja osnovu za uspješnu implementaciju e-uprave i prihvatanje usluga e-uprave od strane građana i privrednih subjekata (Wairiuko i dr., 2018). Alshehri & Drew (2010) ističu da pitanje razvoja kadrova zahtijeva inicijative upravljanja znanjem kao što su edukacija državnih službenika i namještenika, s ciljem razvoja osnovnih vještina i znanja o upotrebi koncepta e-uprave, kao i edukacije uposlenih u IT sektoru. Edukacija se može provoditi na nekoliko načina: edukacija u okviru radnog mjesta, edukacija u vidu seminara, panel diskusija kao i e-edukacija putem video portala. Dakle, može se reći da uspjeh implementacije sistema e-uprave zavisi od educiranosti državnih službenika i namještenika kao i građana, privrednih subjekata i drugih korisnika usluga e-uprave po pitanju upotrebe savremenih ICT i sistema e-uprave. Znanje, vještine i kompetencije, kao i motiviranost državnih službenika i namještenika je neophodna za uspješnu implementaciju e-uprave. Osnovne i napredne edukacije po pitanju rada na računarima i računarskim mrežama trebale bi biti provedene na svim nivoima javne uprave, što će omogućiti državnim službeninicima i namještenicima da usvoje znanja potrebna za rad na novim aplikacijama, da se preorijentiraju brže na nove radne procese i nove metodologije rada (Wairiuko i dr., 2018).

Ono što je ključno za efikasno kreiranje koncepta e-uprave jesu jasno definirane nadležnosti, resursi i vodstvo. Vodstvo bi se trebalo nalaziti na prvom mjestu, jer su iskustva svih zemalja koje su prošle kroz transformaciju (Velika Britanija, Estonija, Gruzija) pokazala da, kada postoji lider kome je e-uprava prioritet, onda proces implementacije teče prema usvojenim smjernicama i akcionom planu. Kako bi se osigurao ovakav ambijent za implementaciju e-

uprave u Bosni i Hercegovini potrebno je da se sagledaju određene aktivnosti koje su neophodne za stvaranje povoljnog ambijenta za rast i razvoj e-uprave. Ove aktivnosti se u BiH moraju podijeliti na sva tri nivoa vlasti, i to (Lugavić, 2020):

1. BiH nivo:
   - U kratkom roku kadrovski i institucionalno ojačati Službu za održavanje i razvoj elektronskog poslovanja i e-vlade, te je transformirati u Centar za e-upravu koja bi bila direktno odgovorna Vijeću ministara, kako bi se smanjila složenost koja postoji u javnoj upravi i kako bi se ubrzao proces donošenja odluka putem direktne komunikacije sa nosiocima vlasti;
   - U srednjem roku pretvoriti Centar za e-upravu u Kancelariju za e-upravu;
   - Povući ljudske kapacitet iz postojećih državnih institucija;
   - Definirati poziciju u svim ministarstvima sa primarnom ulogom vezanom za e-upravu.

2. FBiH nivo:
   - Kreirati novo ministarstvo za e-upravu ili ministarstvo za upravu i lokalnu samoupravu u kome će postojati sektor za e-upravu;
   - Povući ljudske kapacitete iz federalnih ministarstava i institucija uz uslov da oni moraju posjedovati znanja i vještine iz ove oblasti;
   - Definirati poziciju u svim ministarstvima sa osnovnom ulogom vezanom za e-upravu.

3. RS nivo:
   - Dodatno ojačati i osnažiti kapacitete Resora za informaciono društvo uz poseban naglasak na kapacitete vezane za upravljanje projektima;
   - Obezbijediti održivost rada i aktivnosti Resora za informaciono društvo kroz povećanje vidljivosti njegovih aktivnosti kako građanima, tako i drugim organizacionim jedinicama unutar Vlade RS.

Ovakva reorganizacija iziskuje dodatna finansijska sredstva, dodatne pozicije, ali mnoge zemlje su ovaj problem riješile na sličan način, tako što su ljudske kapacitete iz različitih državnih institucija i ministarstva koja su se bavila oblašću e-uprave, spojili u zajednički Centar za e-upravu, te na taj način izvršili optimizaciju organizacije bez potrebnih dodatnih ulaganja. Na nivou Federacije Bosne i Hercegovine situacija je veoma slična situaciji na državnom nivou, gdje kreiranje Ministarstva za e-upravu zaista može promijeniti i bolje

koordinirati napore u ovoj oblasti, popunjavanjem radnih mjesta preuzimanjem državnih službenika, iz različitih državnih institucija ovog nivoa vlasti, koji su se bavili i još uvijek se bave oblašću e-uprave. U Republici Srpskoj nadležnost po pitanju e-uprave vrlo jasno je određena, te pripada Resoru za informaciono društvo, kome je, u narednom periodu, potrebno ojačati kapacitete i povećati vidljivost, te obezbijediti održivost njihovog daljeg razvoja u okviru Vlade Republike Srpske (Lugavić, 2020).

5.10. Modernizacijski učinci jedinica lokalne samouprave

Lokalna uprava je po definiciji dio globalnog informatičkog društva. Sa povećanjem stepena integriranosti lokalne uprave u informatičko društvo povećala bi se i efikasnost, transparentnost, pristupačnost, kao i orijentiranost prema korisnicima. Informatizacija mora biti provedena kvalitetno, kako bi mogla ispuniti svoju osnovnu namjenu. Povećanjem stepena upotrebe informaciono komunikacijskih tehnologija i uvođenjem usluga elektronskog poslovanja općine će olakšati pristup građanima i drugim korisnicima, omogućiti razmjenu podataka iz javne evidencije sa drugim općinama, a također indirektno uticati na razvoj svijesti o potrebi korištenja modernih tehnologija. Povećanje dostupnosti usluga, približavanje sadržaja usluga, smanjenje broja koraka i vremena potrebnog za pružanje usluge, te olakšanje pristupa za udaljene ili teže pokretne građane vodit će nastanku prave e-općine čijim radom će biti zadovoljni svi. Posredno, neminovno će doći do razvoja boljih poslovnih odnosa sa privatnim sektorom, povećat će se javnost procesa odlučivanja što će, opet, dovesti do povećanja stepena demokratije[76]. Ustav Bosne i Hercegovine ne sadrži nijednu izričitu odredbu o lokalnoj samoupravi. Samo se u ovom ustavu na jednom mjestu govori o teritorijalnoj organizaciji Bosne i Hercegovine, u odredbi kojom se utvrđuje obaveza entiteta i svih njihovih administrativnih jedinica da su dužni pridržavati se ovog ustava i općih načela međunarodnog prava. Međutim, iako ne reguliraju izričito pitanja lokalne samouprave, normativna rješenja u Ustavu Bosne i Hercegovine daju ustavnu osnovu i okvir za uređivanje svih odnosa u ustavima i zakonima entiteta, shodno načelima međunarodnog prava i u oblasti lokalne samouprave. Ustav Bosne i Hercegovine, kao i ustavi Republike Srpske i Federacije Bosne i Hercegovine, ne sadrže konzistentnu koncepciju lokalne samouprave. Međutim, donošenjem zakona o lokalnoj samoupravi i teritorijalnoj organizaciji, kao i njihove inovacije primjereno svjetskim i evropskim standardima, omogućava se uređivanje: načela lokalne

[76] Prof. dr. Mile Dmičić: „Modernizacija, profesionalizam i usavršavanje lokalne samouprave u sistemu ustavnih promjena u BiH“, Moderna uprava, časopis za upravno-pravnu teoriju i praksu, 2008. godina

samouprave i lokalne uprave u općini i gradu, način i uslovi njihovog formiranja, sopstveni i preneseni poslovi, organi tih zajednica, finansiranje, odnos republičkih organa i organa lokalne samouprave i vršenje nadzora i kontrole nad njihovim radom. Republika Srpska u svojoj unutrašnjoj teritorijalnoj i ustavnopravnoj organizaciji vlasti ima organiziran sistem lokalne samouprave. Lokalna samouprava je jedan od temelja ustavnog uređenja Republike Srpske, iako Ustav Republike Srpske ne sadrži nijednu opću normu kojom bi se garantiralo pravo građana na lokalnu samoupravu, što čini sadržaj većine savremenih ustava[77]. Koncepciju, stanje i razvoj lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini moguće je posmatrati samo u svjetlu karakteristika njenog državnopravnog uređenja, pravnog sistema i organizacije državne vlasti.[78]

Layne & Lee (2001) ističu da je za uspješnu implementaciju koncepta e-uprave potrebno sposobno i stručno vođstvo kao i stručna i sposobna zakonodavna vlast. Nove vještine kojima zakonodavna i izvršna vlast treba da ovladaju veoma su značajne za upravljanje procesima reforme i implementacije novih tehnologija. Vodstvo treba da bude sposobno da obezbijedi zahtjevane, savremene, *online* javne usluge svojim korisnicima. U tom kontekstu, potrebno je izgraditi zakonodavnu i izvršnu vlast koja će biti predana promjenama i koja će ih podržavati u smislu izgradnje uspješne e-uprave (Chernov i dr., 2018). Stoga, može se reći da je za uspješnu i efikasnu implementaciju sistema e-uprave neophodna, potpuna i nedvosmislena podrška vodstva, kao i politička podrška svih nivoa vlasti. Također Xia (2017) ističe da razvoj e-uprave u konačnici dovodi do unapređenja i političke modernizacije države. Bjorn i Fathul (2008) navode da posebno kod zemalja u razvoju adekvatna politička podrška predstavlja jedan od najznačajnijih faktora koji utiču na uspješnu implementaciju e-uprave. Uspjeh implementacije e-uprave zavisi od kvalitete tehnoloških rješenja i vodstva i političke podrške: e-uprave doprinose unapređenju performansi lokalnih javnih uprava, ali rezultati takvih aktivnosti su različiti od grada do grada i od države do države, a što zavisi od kvalitete implementiranog veb-portala i pružene podrške vođstva i političkih struktura lokalnih nivoa vlasti (Meijer i dr., 2018).

U današnje vrijeme postupci modernizacije i unapređenja procesa pružanja javnih usluga su većinom fokusirani na upotrebu i razvoj sistema e-uprave kao sistema koji omogućava javnoj

[77] Ibid.
[78] Neđo Miličević, Hilmo Pašić, Zdravko Zlokapa, Anton Štitić, Lokalna samouprava u Bosni i Hercegovini – OEBS – Ured za demokratizaciju, Sarajevo 1999.

upravi približavanje građanima i privrednim subjektima. U tom smislu postavljanje *online* javnih usluga bi trebalo proći kroz četiri faze (Tsankova, 2016):

1) postaviti informacije na veb-portal javne uprave kako bi bili dostupni građanima, privrednim subjektima i drugim korisnicima;
2) pružiti mogućnost građanima da mogu popuniti zahtjeve i druge akte upotrebom savremenih elektronskih uređaja;
3) pružiti mogućnost građanima da elektronski popunjene zahtjeve i druge akte dostave javnoj upravi putem internet ili mobilnih tehnologija i
4) omogućiti javnoj upravi da donesena upravna i druga akta dostave građanima i drugim korisnicima javnih usluga putem novih savremenih medija.

5.11. Dimenzije javne uprave na lokalnom nivou

Načela javne uprave i upravljanja koja članice EU dijele proizlaze iz standarda koji se nalaze iza upravnog prava kod većine članica, kao i iza odluka Evropskog suda pravde. U ova načela prvenstveno spadaju odgovornost (*accountability*), pouzdanost (pravna sigurnost), otvorenost i transparentnost, te participacija (OECD, 1999). Navedenim načelima mogu se pridružiti dodatni principi za koje Evropska komisija smatra da bi ih trebalo širiti i izvan granica Evrope, a naročito u Rusku Federaciju i u mediteranske zemlje, kao što su: efikasnost – povoljan odnos uloženog i dobivenog; efektivnost – postizanje cilja; otvorenost prema građanima, tekoherentnost – ujednačenost djelovanja. Ova načela donekle korespondiraju sa načelima Zakona o upravnom postupku FBiH[79]i RS[80], kao i Zakona o državnoj službi u institucijama Bosne i Hercegovine[81].

a) ***Odgovornost*** – Odgovornost kao termin se koristi kako bi opisao radikalnu razliku između dosadašnjeg tradicionalnog razumijevanja javne uprave i sada nove e-uprave. Ovako kompleksan termin, koji se često upotrebljava u literaturi, predstavlja veoma značajan koncept kome se niko ne smije suprostaviti zato što on doprinosi stvaranju imidža transparentne, povjerljive, pravedne, vjerne i demokratske javne uprave (Lugavić, 2020). Ince i&Taner (2017) ističu da ovaj pojam predstavlja zaštitni znak današnje moderne demokratske javne uprave. Odgovornost se može analizirati iz različitih perspektiva, koji se odnose na različite aspekte odgovornosti. Na primjer, u

[79]„Službene novine FBiH” broj: 2/98.
[80] „Službeni glasnik RS”, br. 13/2002, 87/2007, 50/2010 I 66/2018.
[81] „Službeni glasnik BiH”, broj: 19/02, 35/03, 4/04, 17/04, 26/04, 37/04, 48/05, 2/06, 32/07, 43/09, 8/10, 40/12 i 93/17.

„političku odgovornost" spada odgovornost izabranih dužnosnika, političkih partija, glasača i medija koji imaju značajnu ulogu. Iz ovakve perspektive odgovornost se izgrađuje unutar odnosa: javna uprava – građani. U ovakvom odnosu važno je izgraditi komunikaciju u kojoj će javna uprava slušati građane po pitanju njihovih potreba i realizirati aktivnosti kojima će osigurati ispunjenje tih zahtjeva, te uspostaviti mehanizme kontrole i odgovornosti kako bi se spriječila zloupotreba položaja (Sorgulamak i dr., 2018; Jenkins, 2007).

b) ***Pouzdanost*** – Veliki broj zakonskih i podzakonskih propisa i mehanizama služi za osiguranje pouzdanih usluga javne uprave i služi kao mehanizam pravne sigurnosti procedura pružanja javnih usluga i donošenja javnih odluka. Vladavina zakona je osnovna pretpostavka pouzdanosti javnih usluga, obzirom da ista određuje odgovornost državnih službenika i namještenika u procesima pružanja usluga. Ovakva pravna određenja pružanja javnih usluga određuju pružanje javnih usluga samo u okvirima svojih nadležnosti. Sve prethodno navedeno ukazuje na značaj pouzdanosti pružanja javnih usluga, te njihovu vezu sa unapređenjem rada javne uprave (OECD, 1999).

c) ***Otvorenost i transparentnost*** – Otvorenost javne uprave u ovom kontekstu označava javnu upravu koja je dostupna 24/7 vanjskim korisnicima usluga, dok transparentnost predstavlja javnu upravu koja komunicira sa svojim građanima i koja je otvorena za sve sugestije i prijedloge. Upotreba novih tehnologija u javnoj upravi ne dovodi samo do otvorenosti javne uprave i njenih javnih podataka, nego dovodi i do kreiranja novih znanja (Cyganiak i dr. 2010). Otvorene javne uprave i njihovi javni podaci mogu unaprijediti odnose i komunikaciju sa građanima, privrednim subjektima i drugim korisnicima javnih usluga (Milić i dr., 2018). Otvorenost i transparentnost s jedne strane omogućavaju svima koji koriste javne usluge da budu upoznati sa osnovnim pravima i obavezama, te s druge strane oni se nadziru izvan same javne uprave i to od strane agencija za nadzor. Otvorenost i transparentnost javne uprave su značajne za oblast vladavine prava, jednakosti i odgovornosti. Sve javne usluge, kao i cjelokupan rad javne uprave bi trebao biti javan i transparentan. Samo pojedini dijelovi koji se odnose na zaštitu ličnih podataka i druge strogo povjerljive informacije bi trebale ostati povjerljive. Stoga, kako bi se unaprijedili načini rada i ostvarili bolji rezultati u smislu efekata rada javne uprave svakako je potrebno povećati otvorenost i transparentnost (OECD, 1999).

d) ***Efikasnost i efektivnost*** **–** Jedna dimenzija koja je posebno značajna za odgovornost javne uprave jeste efikasnost u procesima pružanja usluga javne uprave. Prepoznavanje efikasnosti kao značajnog faktora koji doprinosi unapređenju performansi rada javne uprave je prilično mlada aktivnost. S obzirom na to da se u današnje vrijeme država posmatra kao proizvođač (pružalac) javnih usluga, pojam produktivnosti se sada javlja i u javnom sektoru. Zbog sve oskudnijih finansijskih sredstava u okviru sistema javne uprave efikasnost i efektivnost performansi javne uprave u pružanju javnih usluga građanima i privrednim subjektima se sve više izučava. Usko povezana sa efikasnošću je efektivnost koja u osnovi obezbijeđuje da se procesi pružanja javnih usluga uspješno odvijaju u smislu ostvarenja ciljeva i rješavanja problema u vezi sa zakonskim određenjima. Efektivnost rada javne uprave uglavnom se odnosi na analizu i evaluaciju adekvatnosti javnih politika (OECD, 1999). Javne uprave putem upotrebe interneta i novih tehnoloških rješenja u oblasti ICT mogu doprinijeti povećanju efikasnosti i efektivnosti procesa javnih uprava i pružanja *online* javnih usluga, te napraviti pozitivno okruženje za sve korisnike svojih javnih usluga (Prakash & Kethan, 2018).

e) ***Participacija*** – Participacija građana povezana je i sa komponentom otvorenosti i transparentnosti, samo što se u ovom slučaju participacija odnosi na građane i druge korisnike usluga javne uprave, dok se otvorenost i transparentnost direktno veže za javnu upravu. Upotreba novih ICT tehnologija u radu javne uprave je omogućila brže, lakše i jednostavnije uključivanje građana u procese rada i donošenja strateških odluka javne uprave, što je do danas bilo gotovo nezamislivo (Manoharan i Ingrams, 2018). Finalna faza razvoja e-uprave predstavlja aktivnosti kada javna uprava putem novih ICT kombinira administrativne i demokratske faktore u procesima razmjene informacija i participacije građana. Prihvatanje koncepta e-uprave pruža ogroman potencijal za javne uprave na lokalnom nivou da unaprijede procese pružanja javnih usluga, bolje uključivanje korisnika usluga i unapređenje participacije građana u procesima javne uprave (Manoharan & Ingrams, 2018). Prihvatanje koncepta e-uprave od strane građana, uglavnom je uzrokovan njihovom percepcijom o transparentnosti i otvorenosti javnih uprava ili načinom na koji javne uprave koriste tradicionalne načine rada i participaciju građana (Linders, 2012; Ahn, 2011).

f) ***Koherentnost djelovanja*** **–** Integracija sistema i koherentnost djelovanja su dva aspekta koja se međusobno dopunjuju. Integracija se odnosi na pronalaženje načina kako unaprijediti kooperaciju između institucija svih nivoa vlasti (po vertikali i

horizontali) koji rješavaju po istim ili sličnim pitanjima. Integracija javnih politika i koherentnost djelovanja mogu biti drugi značajan faktor koji doprinosi unapređenju procesa pružanja javnih usluga. Unapređenje kolaboracije i kooperacije svih nivoa vlasti omogućava nesmetanu razmjenu podataka i komunikacijskih protokola koji su relevantni za javnu upravu. ICT svojim komunikacijskim alatima omogućava korisnicima da direktno komuniciraju sa javnom upravom i učestvuju u kreiranju i dizajniranju novih usluga. Dakle, koherentnost djelovanja zajedno sa integracijom Sistema omogućava povezivanje svih nivoa vlasti u jedinstven sistem koji omogućava pružanje jednostavnih, efikasnih i jednoobraznih usluga svim korisnicima, čime se spriječava mogućnost diskriminacije građana po bilo kom osnovu (United Nations, 2018).

5.12. Ekonomski i društveni razvoj

Konstantne i dinamične promjene ekonomskih, tehničkih i društveno-političkih prilika dovele su do toga da se sve više ističe značaj ulaganja u znanje, tehnologiju i inovativnost. Danas ekonomski razvoj zahtijeva mnogo više od prostog prepuštanja tržišnim snagama i komparativnim prednostima, pri čemu sektor istraživanja i razvoja i obrazovni sistem postaju ključni faktori. Inovacioni sistem, shvaćen kao skup institucija i njihovih interakcija usmjerenih ka stvaranju novih znanja i primjeni postojećih, postaje dio infrastrukture svake moderne privrede. Primjetan je trend porasta općeg nivoa obrazovanja, gdje je paradigma „posao za cijeli život" zamijenjena novom paradigmom „učenje tokom cijelog života". Pored formalnog, sve više pažnje se posvećuje i neformalnom načinu obrazovanja. Jednostavno, učenje i usavršavanje na svim poljima postaje neophodnost, pri čemu dinamične i turbulentne uslove poslovanja ne treba tretirati kao prijetnju, već kao potencijalnu šansu za uspjeh i napredak u narednom periodu. Više nije dovoljno posjedovati prirodne resurse, tehnologiju ili finansije – obrazovanje se smatra jedinim održivim resursom konkurentske prednosti u dugom roku. Svakako, obrazovanje treba da bude u određenoj uzročno-posljedičnoj vezi sa ostalim faktorima kao što su ulaganje u istraživanje i razvoj, primjena rezultata istraživanja, inovacije i razvoj i primjena novih tehnologija (Veselinović, Stanišić i Janković 2011).

Ključni izazovi na ekonomskom planu su: održavanje makroekonomske stabilnosti, ubrzanje ekonomskog rasta, okončanje procesa privatizacije, povećanje efikasnosti i jačanje konkurentnosti ekonomije i osiguravanje uravnoteženog razvoja, kako na regionalnom planu

tako i među pripadnicima različitih društvenih slojeva, kao i veći stepen integracije zahtjeva zaštite životne sredine u sve segmente ekonomske politike. Makroekonomska politika treba da bude usmjerena na prevazilaženje ovih izazova, odnosno na održavanje postignute makroekonomske stabilnosti i stvaranje povoljnog okruženja za brži i uravnoteženi ekonomski rast i razvoj. Pored toga, u proces kreiranja i sprovođenja ekonomskih politika je neophodno uključiti zahtjeve koji proizilaze iz principa održivog razvoja, a koji se prije svega tiču pravične raspodjele koristi od ekonomskog razvoja, značajnijeg učešća javnosti u donošenju razvojnih odluka, jačanja socijalnih i odgovornosti prema životnoj sredini kod ekonomskih subjekata, i promociji i stvaranju „ekonomije zasnovane na znanju"[82].

Što se tiče društvenog razvoja, realizacija koncepta održivog razvoja je nezamisliva bez stvarnog i mnogo aktivnijeg učešća civilnog sektora i nevladinih organizacija koji moraju postati ravnopravan partner državnim institucijama, a to pretpostavlja izuzetnu osposobljenost i obučenost civilnog sektora. Koncept održivog razvoja zahtijeva široku edukativno-vaspitnu aktivnost na svim nivoima, od osnovne škole do donosilaca najvažnijih političkih odluka, kako bi se formirao novi i u odnosu na postojeći kvalitativno drugačiji sistem razmišljanja, djelovanja, radnih navika, odgovornosti i posebno vrijednosnih kategorija. Prioritetni zadaci su: unaprijeđivanje i sprovođenje zakona, strateških dokumenata, planova i programa; osiguranje adekvatnog učešća javnosti u procesu njihove pripreme i suzbijanje korupcije i decentralizacija. Mjere za ostvarivanje prvog zadatka uključuju: dosljednu primjenu kaznenih mjera u slučaju neprimjenjivanja propisa; poboljšanja kod stepena primjene zakona i strateških dokumenata, prvenstveno kroz izgradnju kapaciteta; nastavak reforme javne administracije uz posebnu pažnju potrebama koje proizlaze iz procesa pridruživanja EU i poboljšanja u pogledu transparentnosti i učešća javnosti u procesu donošenja odluka. Za ostvarivanje drugog zadatka, potrebno je sprovođenje antikorupcijske politike, dosljedno sprovođenje Zakona o slobodnom pristupu informacijama, sprovođenje antikorupcijske kampanje, osiguranje aktivnog doprinosa sudstva u suzbijanju korupcije, i stvaranje povoljne klime za objelodanjivanje podataka o korupciji. Konačno, kod decentralizacije, neophodni su: dosljedna primjena Zakona o lokalnoj samoupravi; institucionalno i finansijsko jačanje organa lokalne samouprave i razvoj kapaciteta na lokalnom nivou i jačanje međuopćinske saradnje.[83]

Jedino u okviru povoljnog poslovnog okruženja moguće je implementiranje razvojnih strategija lokalnih zajednica. Stoga se u današnje vrijeme sve više izražavaju i potvrđuju

[82] NSOR | Nacionalna strategija održivog razvoja Crne Gore, str. 10. http://nsorcg.wordpress.com/
[83] Ibid.

potrebe za jednom cjelovitom i jedinstvenom strategijom ukupnog ekonomskog i društvenog razvoja lokalne zajednice, a samim time i cijele države. Napori lokalne zajednice trebaju se usmjeriti i usredotočiti na ključne činitelje poslovne uspješnosti u nekoj sredini koji će utjecati na razvoj radi konkurentnosti okoline (Glas, 2019). Ti činitelji su: ljudski resursi, preduzetništvo, investicijski kapital, tehnološka osposobljenost i infrastrukturni objekti.

5.13. Poslovni ambijent

Poslovni ambijent u BiH, pored nekih pozitivnih karakteristika, kao što su stabilna valuta, makroekonomski pokazatelji u zadnjoj godini i sl., ipak nije dobar ni poticajan za investicije i novo zapošljavanje. Osnovne karakteristike koje negativno utiču na poslovni ambijent u BiH su:

- nepostojanje jedinstvenog ekonomskog prostora;
- politička nestabilnost i tenzije koje značajno utiču na poslovnu klimu;
- nepostojanje strategije za prevazilaženje postojećeg stanja;
- nepostojanje minimuma političke volje za provođenje strukturnih reformi;
- enormono visoka davanja za socijalne potrebe (najviša u regionu);
- enormno visoka javna potrošnja;
- opterećenje rada koje je u samom vrhu u Evropi;
- visoke porezne stope u odnosu na zemlje okruženja i najveći broj evropskih zemalja;
- visok udio neformalne ekonomije i korupcija;
- zastarjela tehnologija;
- neadekvatno zakonodavstvo i pravni okvir;
- neodgovoran odnos velikog broja državnih institucija prema poslodavcima (Smailbegović, 2017).

Svjesno postojanja duboke društvene i ekonomske krize u BiH i njenih negativnih posljedica na položaj najvećeg broja građana i privrednih društava Udruženje poslodavaca FBiH, u kojem dominiraju poslodavci iz privatnog sektora, traži od Vlade Federacije BiH definiranje hitnih, srednjoročnih i sistemskih mjera koje mogu doprinijeti izlasku iz postojeće krize. Pri tome te mjere trebaju da odražavaju realne potrebe bh. društva i ekonomije što Reformska agenda i Akcioni plan ni sadržajno ni u implementaciji ne odražavaju. Poslodavci smatraju da su mjere koje se tiču privlačenja investicija, poboljšanja likvidnosti, adekvatnog fiskalnog i privrednog ambijenta, suzbijanja privrednog kriminala i korupcije, smanjenja javne potrošnje,

te podsticanja potrošnje, ključne za kontinuiran privredni rast i otvaranje novih radnih mjesta. Hitno preduzimanje predloženih mjera mora biti praćeno i sistemskim rješenjima na polju socijalne politike, koja će dovesti do, bar minimuma, socijalne pravde, ravnomjernije raspodjele društvenog bogatstva i zaštite socijalno ugroženih kategorija stanovništva (Smailbegović, 2017).

Uslovi poslovanja u Bosni i Hercegovini i Federaciji BiH povezani su sa uslovima poslovanja u zemljama okruženja pa i zemljama EU, što se vidi u uticaju globalne ekonomske krize na naš poslovni ambijent. Međutim sasvim pogrešno bi bilo tvrditi da je razlog nekonkurentnosti najvećeg broja domaćih privrednih subjekata prouzrokovan uticajima izvana. Bosna i Hercegovina je u svim istraživanjima investicijske klime i indikatora konkurentnosti rangirana ili kao posljednja ili na samom dnu te ljestvice. Razlozi za to su: visok stepen sive ekonomije, neadekvatan pravni okvir, slab pristup kapitalu, netransparentnost u poslovanju vanbudžetskih fondova i ustanova, bez mogućnosti uticaja poslodavaca i sindikata na donošenje odluka, politički uticaj u velikom broju javnih preduzeća, duge i komplicirane administrativne i sudske procedure, velika birokratizacija, i visok stepen korupcije. Ako analiziramo poslovanje od samog početka, što podrazumijeva otvaranje firme, pristup tržištu radne snage, pronalaženje adekvatne lokacije i pribavljanja građevinske dozvole i svih drugih dozvola i odobrenja, pristupa finansijama, zaštiti investitora, poticajima, svakodnevnih plaćanja, poreza, izvoza i uvoza, poštovanju i kvalitetu propisa, uvidjećemo da ova kompletna oblast zahtijeva strukturnu reformu i sasvim drugi pristup u osmišljavanju i definiranju prioriteta. Značajnu pažnju treba posvetiti pravnom okviru, posebno sistemskim zakonima, koji imaju presudnu važnost za stvaranje dobrog poslovnog ambijenta. Mora se obezbijediti da propisi budu efikasni, odnosno da ostvaruju željeni efekat, te da imaju mjerljiv pozitivan uticaj na olakšavanje međusobnih odnosa na tržištu. Propisi također trebaju biti transparentni, kako u postupku donošenja, tako i u postupku njihove primjene i moraju biti prilagodljivi promjenama u okruženju. Svakakao da je jako važno da propisi budu proporcionalni problemima, u svrhu čijeg su rješavanja i donijeti. Dobar poslovni ambijent uz stabilnu sigurnosno-političku klimu, je jedan od osnovnih motivirajućih faktora za investiranje. Zbog toga je izuzetno važno obezbijediti sinergetske napore na njegovom poboljšanju u Bosni i Hercegovini i Federaciji BiH. Samo na taj način možemo očekivati da će se omogućiti značajniji i brži ekonomski razvoj i standard života građana, a nema sumnje da će sve to stabilizujuće djelovati i na društvene odnose u zemlji (Smailbegović, 2017).

5.14. Značaj poboljšanja konkurentnosti Bosne i Hercegovine

Konkurentnost zemlje uslov je njene izvozne ekspanzije, ali i povoljnije vanjske pozicije. Stoga i ne iznenađuje činjenica što sve zemlje u svijetu nastoje da svoju konkurentnost pojačaju, razviju odnosno unaprijede. Konkurentnost zemlje je preduslov za njenu izvoznu ekspanziju, ali i njen položaj u međunarodnim odnosima. Ona se može posmatrati prema statističkom kriteriju na osnovu ostvarene produktivnosti nekog faktora ili ukupnih faktora proizvodnje ili prema kriterijima okvira za ostvarenje produktivnosti. Prema prvoj grupi faktora, jedna privreda se u produktivnostima poredi sa drugim zemljama. Druga kategorija faktora konkurentnosti se izražava kao dinamična kategorija u kontekstu faktora i njihovih uticaja koji stvaraju uslove za ostvarenje konkurentske prednosti zemlje. Ovaj pristup je značajan za zemlje poput BiH, jer pokazuje da zemlje stvaraju, održavaju i gube konkurentske prednosti, što znači da je svakoj zemlji dostupna mogućnost da izgradi konkurentske prednosti uopće ili u pojedinim industrijama, iako ih ranije nije ni imala. Teorijski okvir za ovaj pristup konkurentnosti dat je teorijom konkurentskih prednosti zemalja, koja ima svoje brojne potvrde i dokaze kroz praktične politike razvoja konkurentnosti na nivou zemlje, industrija i kompanija (Domazet, 2006).

OECD definira konkurentnost kao mjeru sposobnosti zemlje da u uslovima slobodne trgovinske razmjene, odnosno u slobodnim tržišnim uslovima, proizvedu robe i usluge koje uspijevaju da prođu test međunarodnog tržišta, te da u isto vrijeme zadrže dugoročan rast realnog dohotka građana[84]. Konkurentnost zemlje je područje ekonomske teorije, koja analizira činjenice i politike koje oblikuju sposobnost zemlje da stvori i održi sredinu koja stvara veću vrijednost za preduzeća i prosperitet za njene stanovnike (Čaušević, Domazet, 2006). Može se posmatrati na mikro i makro nivoima. Na mikro nivou konkurentnost označava sposobnost kompanije da proizvodi dobra i usluge odgovarajućeg kvaliteta, odgovorajuće cijene i u odgovarajuće vrijeme, odnosno kao odgovor na potrebe potrošača u vrijeme kada potrošači trebaju konkretan proizvod ili uslugu. Posmatrano na makro nivou, konkurentnost predstavlja sposobnost zemalja da u slobodnim i ravnopravnim uslovima poslovanja, tržišnim uslovima, proizvede dobra i usluge koje prolaze međunarodni test uz istovremeno zadržavanje i dugoročno povećanje realnog dohotka građana (Čaušević, 2006).

[84] 2018 Global Forum on Competition, dostupno na: http://www.oecd.org/competition/globalforum/

5.15. Konkurentnost Bosne i Hercegovine

U ovom dijelu predstavljena je metodologija izračuna indeksa globalne konkurentnosti (GCI) 4.0. Izračunavanje GCI 4.0 temelji se na agregiranim rezultatima, od nivoa pokazatelja (najviše raščlanjenog nivoa) do ukupnog rezultata GCI 4.0 (najviši nivo). Na svakom nivou agregacije, svaka mjera izračunava se uzimanjem prosjeka (tj. aritmetičkom srednjom vrijednosti) njegovih sastavnih dijelova, uz nekoliko izuzetaka. Ukupni rezultat GCI 4.0 prosjek je rezultata 12 stubova. Za pojedinačne pokazatelje, prije agregiranja, sirove vrijednosti transformiraju se u ocjenu napretka u rasponu od 0 do 100, pri čemu je 100 idealno stanje[85]. Prvi stub: institucije, podrazumijeva sigurnost, imovinska prava, društveni kapital, kontrole i stanja, transparentnost i etiku, javni sektor i korporativno upravljanje. Drugi stub: infrastruktura, podrazumijeva kvalitet i proširenje transportne (put, željeznice, voda i vazduh) i komunalne infrastrukture. Bolje povezana geografska područja uglavnom su naprednija. Treći stub: Usvajanje informatičkih i komunikacijskih tehnologija, podrazumijeva stepen širenja specifičnih informatičkih i komunikacijskih tehnologija. Informatičke i komunikacijske tehnologije smanjuju transakcijske troškove, ubrzavaju informacije i razmjenu ideja, poboljšavajući efikasnost i poticanje inovacija. Četvrti stub: Makroekonomska stabilnost**,** podrazumijeva nivo inflacije i održivost fiskalne politike. Peti stub: Zdravstvo, podrazumijeva očekivano trajanje zdravog života. Šesti stub: Vještine, podrazumijeva opći nivo vještina trenutne i buduće radne snage, godine i kvalitet obrazovanja. Sedmi stub: Tržište roba, podrazumijeva do koje mjere zemlja pruža podjednak prostor kompanijama da učestvuju na tržištima. Osmi stub: Tržišta rada, podrazumijeva „fleksibilnost”, tj. u kojoj mjeri se ljudski resursi mogu reorganizovati i "upravljanje talentima", odnosno, stepen do kojeg su ljudski resursi iskorišteni. Deveti stub: Finansijski sistem, podrazumijeva dubinu, odnosno raspoloživost kredita, kapitala, duga, osiguranja i drugih finansijskih proizvoda kao i stabilnost, tačnije, sigurnost banaka. Deseti stub: Veličina tržišta, podrazumijeva veličinu domaćeg i stranog tržišta na koje domaće kompanije imaju pristup. Jedanaesti stub: Poslovna dinamika, podrazumijeva kapacitet privatnog sektora koji generira i usvaja nove tehnologije i nove načine organiziranja rada, kroz kulturu koja prihvata promjene, rizik, nove poslovne modele i administrativna pravila koja omogućavaju kompanijama da jednostavno ulaze i izlaze na tržište. Dvanaesti stub: Sposobnost inovacija, podrazumijeva kvantitet i kvalitet formalnog istraživanja i razvoja, u kojoj mjeri okruženje

[85]Federalni zavod za programiranje razvoja, www.fzzpr.gov.ba, Konkurentnost 2019., Bosna i Hercegovina

zemlje podstiče saradnju, povezanost, kreativnost, raznolikost i konfrontaciju različitih vizija i uglova posmatranja kao i sposobnost da se ideje pretvore u nove robe i usluge. Zemlje koje mogu proizvesti veće akumulacije znanja i koje nude bolju zajedničku ili interdisciplinarnu saradnju imaju više mogućnosti za stvaranje inovativnih ideja i novih poslovnih modela, koji se već odavno smatraju kao pokretači ekonomskog rast[86].

Tabela 17: Indeks globalne konkurentnosti 4.0 izdanje 2019.

Bosna i Hercegovina **2019. mjesto 92/141**

Komponente indeksa	**Vrijednost**	**Ocjena**	**Rang/141**	**Najbolje ocjene**
Prvi stub: Institucije 0-100	**-**	**44,4**	**144**	**Finland**
Sigurnost	**-**	**73,1**	**79**	**Finland**
1.01. Organizirani kriminal 1-7	4,0	50,0	104	Finland
1.02. Stopa ubistava/100.000 stanovnika	1,2	97,6	40	Multiple (14)
1.03. Učestalost terorizma o(vrlo visok)-100 (bez terorizma)	99,9	99,9	64	Multiple (25)
1.04. Pouzdanost policijske službe 1-7	3,7	45,0	102	Finland
Socijalni kapital 0-100	**-**	**48,8**	**84**	**New Zealand**
1.05. Društveni kapital 0-100	n/a	78,8	n/a	New Zealand
Kontrole i stanja 0-100	**-**	**34,9**	**124**	**Finland**
1.06. Budžetska transparentnost 0-100	35,0	35,0	70	Multiple (2)
1.07. Nezavisnost sudstva 1-7	2,2	20,4	133	Finland
1.08. Efikasnost pravnog okvira u zahtjevanim propisima 1-7	1,8	13,2	139	Finland
1.09. Sloboda medija 0-100 (najgora)	29,0	71,0	52	Norway
Učinak javnog sektora	**-**	**26,4**	**137**	**Singapore**
1.10. Teret državnih propisa 1-7	2,1	18,4	137	Singapore
1.11. Efikasnost pravnog okvira u rješavanju sporova 1-7	2,1	17,6	139	Singapore
1.12. Indeks E-učešća 0-1 (najbolji)	0,4	43,3	110	Multiple (3)
Transparencija 0-100	**-**	**38,0**	**77**	**Denmark**
1.13. Učestalost korupcije 0-100	38,0	38,0	77	Denmark
Prava vlasništva 0-100	**-**	**37,5**	**122**	**Finland**
1.14. Prava vlasništva 1-7	3,3	37,5	131	Finland
1.15. Zaštita intelektualne svojine 1-7	2,9	31,8	134	Finland
1.16. Kvalitet zemljišne administracije 0-30	13,0	43,3	89	Multiple (5)
Korporativno upravljanje 0-100	**-**	**54,1**	**94**	**New Zealand**
1.17. Jačina standarda revizije i izvještavanja 1-7	3,7	45,2	123	Finland
1.18. Regulacija sukoba interesa 0-10	4,7	47,0	106	Kenya
1.19. Dioničarsko upravljanje 0-10	7,0	70,0	28	Kazakhstan
Buduća orijentacija Vlade 0-100	**-**	**42,2**	**118**	**Luxembourg**
1.20. Orijentacija stabilnosti vladinih politika 1-7	2,3	21,0	137	Switzerland
1.21. Sposobnost vlade prilagođavanju promjenama 1-7	2,0	17,2	139	Singapore
1.22. Prilagođavanje pravnog okvira digitalnim poslovnim modelima 1-7	2,4	22,9	132	United States
1.23. Vladina dugoročna vizija 1-7	1,9	14,6	138	Singapore
1.24. Efikasnost energetske regulative 0-100	n/a	71,4	n/a	Italy
1.25. Regulativa obnovljivih izvora energije 0-100	n/a	69,6	n/a	Germany

[86] Ibid.

1.26. Važeći okolišni ugovori (od 29)	16	55,2	132	Multiple (6)
Drugi stub: Infrastruktura 0-100	**-**	**63,0**	**84**	**Singapore**
Transportna infrastruktura 0-100	-	**39,8**	**108**	**Singapore**
2.01. Indeks povezivanja cesta 0-100	66,8	66,8	92	Multiple (3)
2.02. Kvalitet cestovne infrastrukture 0-7	2,8	30,8	121	Singapore
2.03. Gustina željeznica km/ceste/km^2	19,9	49,7	41	Multiple (24)
2.04. Efikasnost željezničkih usluga 1-7	2,2	19,5	89	Japan
2.05. Povezanost aerodroma, ocjena	8944,1	30,9	98	Multiple (8)
2.06. Efikasnost usluga u aviosaobraćaju 1-7	3,5	41,2	121	Singapore
2.07. Indeks linijske brodske povezanosti (LSCI) 0-100	n/a	n/a	n/a	Multiple (5)
2.08. Efikasnost lučkih usluga 1-7	2,1	17,9	133	Singapore
Komunalna infrastruktura 0-100	**-**	**86,2**	**67**	**Iceland**
2.09. Stopa elektrifikacije % stanovn.	100,0	100,0	2	Multiple (67)
2.10. Prenos električne energije i gubitak distribucije % outputa	9,7	94,1	58	Multiple (10)
2.11. Izloženost nesigurnoj vodi za piće % stanovn.	7,2	94,7	49	Multiple (28)
2.12 Pouzdanost snabdijevanja vodom 1-7	4,4	56,1	94	Iceland
Treći stub: Usvajanje informatičkih i komunikacijskih tehnologija 0-100	**-**	**51,6**	**80**	**Korea, Rep.**
3.01. Pretplata na mobilne telefone /100 stan.	104,1	86,8	92	Multiple (63)
3.02. Pretplata na mobilne širokopojasne mreže /100 stan.	55,4	N/Appl.	97	United Arab Emirates
3.03. Fiksne širokopojasne internet pretplate /100 stan.	20,9	41,7	50	Switzerland
3.04. Pretplata na optički internet /100 stan.	0,1	N/Appl.	100	Korea, Rep.
3.05. Korisnici interneta & stanovn.	70,1	70,1	67	Qatar
Četvrti stub: Makroekonomsko okruženje 0-100	**-**	**75,0**	**64**	**Multiple (33)**
4.01. Inflacija %	1,3	100,0	1	Multiple (88)
4.02. Dinamika duga 0-100	50	50,0	64	Multiple (34)
Peti stub: Zdravstvo 0-100	**-**	**80,3**	**73**	**Multiple (4)**
5.01. Zdravo očekivano trajanje života, godine	65,7	80,3	72	Multiple (4)
Šesti stub: Vještine 0-100	**-**	**60,0**	**80**	**Switzerland**
Trenutna radna snaga 0-100	**-**	**51,1**	**72**	**Switzerland**
6.01. Srednja vrijednost trajanja obrazovanja, godine	9,7	64,4	67	Germany
Vještine trenutne radne snage 0-100	**-**	**37,6**	**134**	**Switzerland**
6.02. Obim obuka zaposlenih 1-7	3,1	34,9	133	Switzerland
6.03. Kvalitet stručnog usavršavanja 1-7	3,1	35,0	134	Switzerland
6.04. Vještine diplomaca 1-7	3,1	35,0	135	Switzerland
6.05. Digitalne vještine među stanovništvom 1-7	3,7	45,0	102	Finland
6.06. Lakoća pronalaska kvalificiranih radnika 1-7	3,3	38,2	131	Unitet States
Buduća radna snaga 0-100	**-**	**68,8**	**72**	**Denmark**
6.07. Očekivano trajanje obrazovanja, godine	n/a	84,3	n/a	Multiple (11)
Vještine buduće radne snage 0-100	**-**	**53,3**	**85**	**Denmark**
6.08. Kritičko razmišljanje u obrazovanju 1-7	2,5	24,6	133	Finland
6.09. Odnos učenika i nastavnika u osnovnom obrazovanju, udio	17,2	82,0	60	Multiple (5)
Sedmi stub: Tržišta roba 0-100	**-**	**49,6**	**108**	**Hong Kong SAR**
Domaća konkurentnost 0-100	**-**	**42,1**	**124**	**Hong Kong SAR**
7.01. Distorzivan efekat poreza i subvencija na konkurenciju 1-7	3,1	34,9	119	Singapore
7.02. Obim tržišne dominacije 1-7	3,2	37,4	111	Switzerlsnd
7.03. Konkurentnost usluga 1-7	4,2	54,0	125	Hong Kong SAR
Otvorenost tržišta 0-100	**-**	**57,1**	**74**	**Singapore**
7.04. Rasprostranjenost necarinskih barijera 1-7	4,7	61,9	41	Singapore
7.05. Trgovinske barijere, % carina	5,1	65,9	66	Hong Kong SAR
7.06. Složenost carinskih procedura 1-7	4,6	59,9	98	Hong Kong SAR

7.07. Efikasnost procjena carinjenja 1-5	2,6	40,8	69	Germany
Osmi stub: Tržišta rada 0-100	**-**	**53,3**	**107**	**Singapore**
Fleksibilnost 0-100	**-**	**52,6**	**107**	**Singapore**
8.01. Trošak otpremnine, u sedmicama rada	9,2	89,2	24	Multiple (8)
8.02. Zapošljavanja i otpuštanja 1-7	2,9	31,1	130	Hong Kong SAR
8.03. Saradnja u odnosima poslodavaca i radnika 1-7	3,5	42,0	133	Singapore
8.04. Fleksibilnost određivanja plata 1-7	5,2	70,8	48	Estonia
8.05. Aktivne politike rada 1-7	2,8	30,2	100	Switzerland
8.06. Prava radnika 0-100	73,0	73,0	57	Multiple (2)
8.07. Jednostavnost zapošljavanja strane radne snage 1-7	3,2	37,4	134	Albania
8.08. Internacionalna mobilnost radne snage 1-7	3,8	46,9	119	United States
Meritokracija i stimulacije 0-100	**-**	**53,9**	**106**	**Denmark**
8.09. Povjerenje u profesionalni menadžment 1-7	3,2	37,5	132	Finland
8.10. Plate i produktivnost 1-7	3,3	38,9	121	Hong Kong SAR
8.11. Udio žena u radnoj sanzi, u odnosu na muškarce	0,6	47,1	88	Multiple (4)
8.12. Stopa poreza na rad %	13,6	92,2	59	Multiple (24)
Deveti stub: Finansijski sistem 0-100	**-**	**57,9**	**80**	**Hong Kong SAR**
Dubina 0-100	**-**	**35,9**	**79**	**United States**
9.01. Domaći krediti privatnom sektoru %GDP-a	53,7	56,6	65	Multiple (30)
9.02. Finansiranje MSP 1-7	3,5	40,9	106	Finland
9.03. Dostupnost kapitala za *start-up* 1-7	2,3	22,3	117	United States
9.04. Kapitalizacija tržišta % GDP	28,0	28,0	66	Multiple (15)
9.05. Premija osiguranja % GDP	1,9	31,9	60	Multiple (17)
Stabilnost 0-100	**-**	**86,3**	**87,0**	**Finland**
9.06. Sigurnost banaka 1-7	4,8	63,4	81	Finland
9.07. Nekvalitetni krediti % vrijednosti kreditnog portfolija	10,0	80,7	108	Multiple (3)
9.08. Kreditni jaz %	-4,2	100,0	1	Multiple (98)
9.09. Stopa obavezne rezerve kapitala banaka, udio	15,5	96,9	96	Multiple (74)
Deseti stub: Veličina tržišta 0-100	**-**	**42,3**	**101**	**China**
10.01. GDP (PPP $ milijardi)	42,0	N/Appl.	101	China
10.02. Izvoz roba i usluga %GDP	63,4	N/Appl.	32	Hong Kong SAR
Jedanaesti stub: Poslovna dinamika	**-**	**51,1**	**117**	**United States**
Administrativni uslovi 0-100	**14,9**	**92,6**	**100**	**Multiple (2)**
11.01. Trošak pokretanja kompanija, % GDP po glavi	14,9	92,6	100	Multiple (2)
11.02. Dani potrebni za pokretanje kompanije	81,0	19,1	137	New Zealand
11.03. Stopa oporavka od stečaja centi/$	38,9	41,9	64	Japan
11.04. Zakonski okvir stečajnog postupka 0-16	15,0	93,8	1	Multiple (6)
Poduzetnička kultura 1-100	**-**	**40,4**	**125**	**Israel**
11.05. Stav prema preduzetničkom riziku 1-7	3,5	41,1	119	Israel
11.06. Spremnost delegiranja ovlasti 1-7	3,6	42,5	129	Denmark
11.07. Rast inovativnih kompanija 1-7	3,4	39,6	127	Israel
11.08. Kompanije koje prihvataju neuobičajene ideje 1-7	3,3	37,4	110	Israel
Dvanaesti stub: Sposobnost inovacija	**-**	**28,4**	**117**	**Germany**
Interakcija i raznovrsnost 0-100	**-**	**29,4**	**129**	**Singapore**
12.01. Raznolikost radne snage 1-7	3,9	48,6	117	Singapore
12.02. Stanje razvoja klastera 1-7	3,0	33,6	125	Italy
12.03. Međunarodni zajednički izumi aplikacije/mil.stan.	0,2	4,3	75	Multiple (5)
12.04. Saradnja više zainteresiranih snaga 1-7	2,9	31,0	137	Israel
Istraživanje i razvoj 0-100	**-**	**20,2**	**106**	**Japan**
12.05. Naučna publikacija, ocjena	80,3	65,1	114	Multiple (9)
12.06. Patentne aplikacije aplikacije/mil.stan.	0,5	7,8	77	Multiple (8)

12.07. Troškovi za istraživanje i razvoj (R&D) % GDP	0,2	6,7	93	Multiple (7)
12.08. Kvalitet istraživačkih institucija 0-100	0,0	1,1	88	Multiple (7)
Komercijalizacija 0-100	**-**	**42,6**	**112**	**Luxemburg**
12.09. Sofisticiranost kupaca 1-7	2,5	24,9	133	Korea, Rep.
12.10. Brendirane aplikacije aplikacije/mil.stan.	272,6	60,4	89	Multiple (7)

(Izvor: Federalni zavod za programiranje razvoja (2019); Konkurentnost BiH (2019), dostupno na: http://www.fzzpr.gov.ba/bs/pubs/3/3/publikacije)

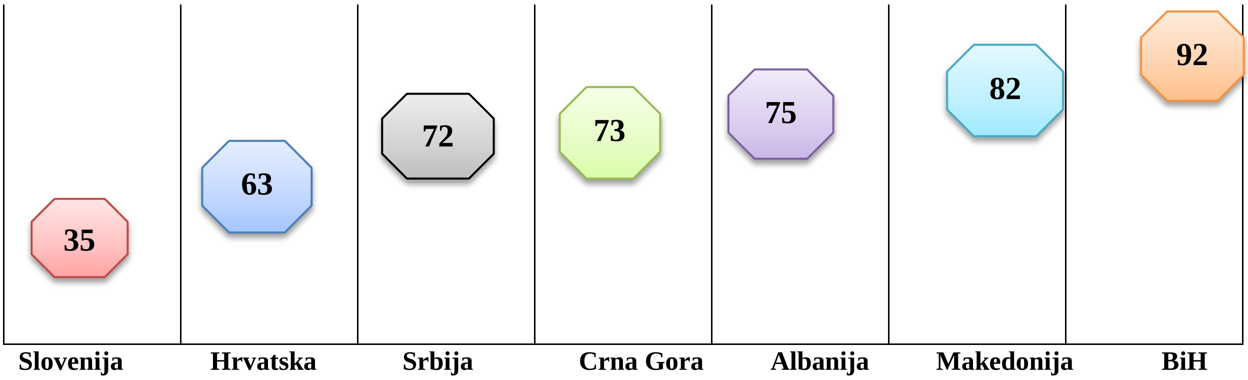
U odnosu na prethodni izvještaj gdje je bilo rangirano 140 zemalja, te je BiH zauzimala 91. mjesto možemo reći da je bez obzira na poboljšanje ukupne ocjene za 0,5 bodova 2019. godine BiH stagnirala u napretku ranga prema globalnom izvještaju konkurentnosti. U analizi bi se trebali uzeti u obzir i rezultati ocjena indikatora po pojedinim stubovima kako bi se jasno moglo vidjeti u kojem području i za koliko je zemlja ostvarila napredak ili nazadak. Bosna i Hercegovina je ove godine, i pored stagnacije ranga, zabilježila blagi napredak u nekim stubovim konkurentnosti. Ukupno šest stubova od njih 12 u ovom izvještaju globalne konkurentnosti BiH bilježe napredak u odnosu na 2018. godinu. U odnosu na 2018. godinu najveću pozitivnu promjenu ranga bilježe stubovi makroekonomsko okruženje za 9 mjesta, usvajanje informatičkih i komunikacijskih tehnologija za 6 mjesta, infrastruktura za 5 mjesta, tržište rada i vještina za 5 mjesta i stub finansijskog sistema za 3 mjesta. Najveću negativnu promjenu ranga u odnosu na 2018. godinu zabilježili su stubovi zdravstva (-21), poslovne dinamike (-11), stub institucija (3), sposobnost inovacija (-3), tržište roba i veličina tržišta (-2). Kada su u pitanju promjene ocjene indeksa globalne konkurentnosti BiH situacija u poretku je nešto drugačija. U odnosu na 2018. godinu najveću pozitivnu promjenu ocjene zabilježili su stubovi usvajanja informatičkih i komunikacijskih tehnologija (5,8), finansijskog sistema (2,8), vještina (2,4), infrastrukture (2,3), tržišta rada (2,1), makroekonomske stabilnosti (0,6), veličine tržišta (0,5) i sposobnosti inovativnosti (0,2). Iako je većina stubova zabilježila poboljšanje ocjena u odnosu na prethodnu godinu najveću negativnu promjenu ocjene zabilježili su stubovi zdravstva (-5,0), tržišta proizvoda (-2,0), poslovne dinamike (-1,6) i institucija (-1,2[87]).

5.16. Bosna i Hercegovina i zemlje okruženja

Prema metodologiji izračuna indeksa, u regiji je najbolje rezultate i 2019. godine ostvarila Slovenija, koja je već treću godinu zaredom ostala na istom 35. mjestu. Može se reći da je dobre rezultate ostvarila i Hrvatska koja se sa 68. mjesta 2018. godine pozicionirala na 63.

[87] Ibid.

mjesto 2019. i Crna Gora koja se sa 84. mjesta pozicionirala na 73. mjesto u odnosu na 2018. godinu, dok je Srbija, iako dobro rangirana u odnosu na zemlje okruženja 2019. godine nazadovala za 7 pozicija u rangu u odnosu na 2018. godinu, te se sa 65. mjesta pozicionirala na 72.mjesto. Albanija je ostvarila nazadak, te se sa 76. mjesta pozicionirala na 81.mjesto, dok je 2019. godine Makedonija ostvarila napredak za 2 mjesta i zauzela 82. mjesto na rang listi zemalja okruženja. Od 7 zemlja u okruženju, Bosna i Hercegovina je nazadovala za jedno mjesto i rangirana je na posljednjem, 92. mjestu[88].

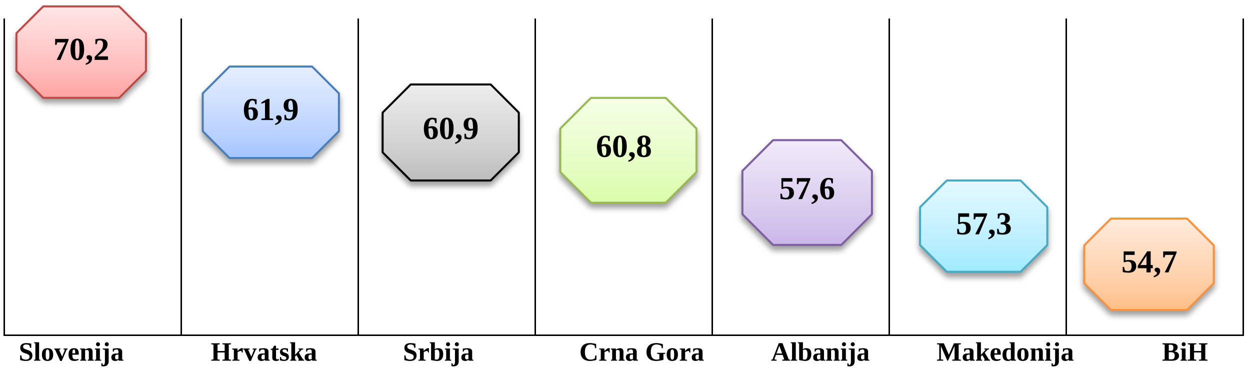


Slika 8: Rang zemalja okruženja prema GCI 4,0 2019.

(Izvor: Federalni zavod za programiranje razvoja (2019); Konkurentnost BiH (2019), dostupno na: http://www.fzzpr.gov.ba/bs/pubs/3/3/publikacije)

Kada su u pitanju ocjene indeksa konkurentnosti među zemaljama okruženja situacija je sljedeća.

[88] Ibid.



Slika 9: Ocjene zemalja okruženja prema GCI 4,0 2019.

(Izvor: Federalni zavod za programiranje razvoja (2019); Konkurentnost BiH (2019), dostupno na: http://www.fzzpr.gov.ba/bs/pubs/3/3/publikacije)

Krajnji zaključak je da je i 2019. godine BiH najmanje konkurentna zemlja od svih zemalja u regiji kada su stubovi konkurentnosti u pitanju, i izvještaj pokazuje slabosti zemlje na koje donosioci odluka moraju obratiti pažnju, te ubrzano raditi na rješavanju istih, kako bi se stvorili uslovi u kojima bi se isplatilo investirati u zemlju, a samim time povećale mogućnosti za osiguranje blagostanja svih građana zemlje[89].

[89] Ibid.

6. ISKUSTVA U IMPLEMENTACIJI ELEKTRONSKE UPRAVE DRUGIH ZEMALJA

6.1. Digitalne strategije koje moderniziraju javne uprave u Evropi

Digitalna strategija je pojam koji se odnosi na dizajn i implementaciju strategija e-uprava, algoritam ili akcioni plan potreban za modernizaciju javne uprave na različitim nivoima vlasti koji je potreban kako bi se odgovorilo na sve kompleksnije zahtjeve i potrebe društva i trendova u razvoju tehnologija. Digitalne strategije bi trebale biti sveobuhvatne, uključujući različite principe i ciljeve koji su usko povezani sa modernizacijom javne uprave u državi, ili pojedinom sektoru javne uprave. Analizirajući države Evrope koje su usvojile strategije od 2008. godine do danas vidljive su određene promjene u prioritetima, kao što su: sa isključivog fokusiranja na dostavu digitalnih javnih usluga (e-uprava) i prihvatanja najadekvatnijih tehnologija i poslovnih procesa na sve veću podršku digitalizaciji svih sektora države, tj. na cjelokupnu modernizaciju javne uprave (European Commission, 2019a).

Tokom godina, tehnološi sektor se mijenjao, te je kao takav uticao na promjene u ulozi javne uprave u društvu. Strategije koje u fokusu imaju nove usluge i nove tehnologije su se sve brže usvajale. Evropska javna uprava počela je sve brže i sve više da usvaja strategije zasnovane na upotrebi novih tehnologija. Evropska komisija (2019a) je prikupljajući odgovore od predstavnika državnih tijela država Evrope, evidentirala da je njih sedam (Švicarska, Švedska, Poljska, Italija, Irska, Njemačka i Estonija) izjavilo da usvajanje strategije e-uprave predstavlja jedno od ključnih postignuća njihove države u posljednjih deset godina u oblasti e-uprave (Lugavić, 2020).

Javne administracije u Evropi su spoznale potrebu značaja ubrzavanja procesa implementacije e-uprave još 2007. godine. Federalni parlament Švicarske usvojio je prvu Strategiju e-uprave, unutar koje su konfederacija, kantoni i općine započele kooperaciju u okviru e-uprave 2007. godine. U sklopu Strategije, do 2015. godine, realizirano je 59 prioritetnih projekata. Švicarska vlada uspostavila je elektronski kanal za poslovne transakcije između javne uprave na jednoj strani, te građana i privrednih subjekata na drugoj (European Commission, 2019a).

U 2016. godini italijanska vlada usvojila je trogodišnji Plan[90], koji je usmjeravao i vodio procese transformacije italijanske javne uprave, a sve u okviru konteksta italijanske Strategije

[90] Za više informacija pogledati: http://pianotriennale-ict.readthedocs.io/en/latest/

za digitalni rast[91]. Trogodišnji plan razrađuje temeljne stubove i korake koje su različite institucije italijanske vlade trebale realizovati do 2019. godine, s ciljem ubrzavanja procesa digitalne transformacije javne uprave u Italiji. Plan obezbjeđuje informacije o alatima koji će biti nosioci procesa rada i pružanja javnih usluga, povećanja transparentnosti administrativnih procesa, povećanja efikasnosti i efektivnosti u procesima pružanja javnih usluga, te smanjenja troškova u IT sektoru (Europena Commission, 2019a).

U Izvještaju Evropske komisije (2019a) navedene su ključne strategije usvojene od strane država Evrope od 2008. godine do danas. S obzirom na to da su posmatrane države usvojile veliki broj strategija u oblasti digitalne transformacije, prikazane su samo one strategije koje su direktno fokusirane na jačanje uloge e-uprave u državi i modernizaciji javne uprave (European Commission, 2019a).

- Austrija
  - 2016 Digital Roadmap
  - 2016 eGovernment Strategy
  - 2009 eGovernment Vision 2020
- Belgija
  - 2015 Digital Belgium (2015-ongoing)
  - 2009 Federal eGovernment Strategy 2009 – present
- Bugarska
  - 2014 Strategy for eGovernance development in the Republic of Bulgaria 2014-2020.
  - 2011 Common strategy for eGovernence development in Bulgaria 2011-2015
  - 2010 The Concept of eGovernment in Bulgaria 2010-2015
- Hrvatska
  - 2017 eCroatia 2020 Action Plan
  - 2017 The eCroatia 2020 Strategy
  - 2015 Croatian Strategy for the Development of Public Administration 2015-2020
  - 2011 eGovernment development goals in State Administration
  - 2009 Strategy for the Development of eGovernment
- Češka R.
  - 2017 Society 4.0 Action Plan
  - 2016 Strategy for ICT Services Development in Public Administration
  - 2011 Digital Czech Republic
  - 2008 Strategy for the Development of Information Society Services for the period 2008-2012
- Estonija
  - 2014 Estonian Information Society Strategy 2014-2020
  - 2008 Estonian Information Society Strategy 2008-2013
  - 2008 Information Society Strategy for local governments 2008-2011

[91] Za više informacija pogledati: http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/strategia_crescita_digitale_ver_def_21062016.pdf

- Finska 2018 Digital Finland Framework
  2017 Roadmap for digital public services
  2013 Public Sector ICT Strategy
  2009 The Action Programme on eServices and eDemocracy

- Francuska 2018 DCANT 2018-2020 – Concerted Development of the Territorial Digital Administration
  2017 Action Publique 2022
  2015 Digital Strategy of the Government
  2013 Government Roadmap for the Digital Economy
  2008 Development Plan for the Digital Economy 'Digital France 2012'

- S. Makedonija 2016 Short-term national ICT strategy 2016-2017
  2010 National Strategy for eGovernment 2010-2012

- Njemačka 2014 Digital Agenda 2014-2017
  2010 The national eGovernment Strategy

- Grčka 2016 National Digital Strategy 2016-2021
  2014 Strategy for eGovernment 2014-2020
  2014 Action plan for eGovernment 2014-2020
  2011 eGovernment Roadmap

- Mađarska 2014 National Infocommunication Strategy 2014-2020
  2008 E-Public Administration 2010 Strategy

- Italija 2017 Three Year Plan for the Digital Transformation of Public Administration
  2014 Italian Digital Agenda 2020
  2008 Strategy Plan for Innovation

- Slovenija 2016 Information Society Development Strategy to 2020
  2016 Strategy for Digital Slovenia 2020
  2009 Strategy on IT and electronic services development and connection of official records

Shodno prethodno navedenom, može se reći, da je strategija na nivou države ključni nosilac svih aktivnosti reforme i transformacije javnih uprava svih nivoa vlasti jedne države, te da samo adekvatno definirana i podržana od strane građana i zakonodavne i izvršne vlasti može polučiti očekivanim rezultatima (Lugavić, 2020).

6.2. Standardi i zakonske regulative

U prijedlogu Ustava Evropske unije postoji pravni koncept prava na dobru upravu što se već utvrđuje i u pojedinim nacionalnim ustavima. Termin dobra uprava podrazumijeva postizanje efikasnosti birokratije i optimizovanje rada uprave na način da se sačuvaju prava građana. Dobra uprava danas funkcionira preko umreženih pravnih baza podataka, odnosno

automatizirane administracije što predstavlja suštinu e-uprave. Ciljevi realizacije politike e-uprave Evropske unije su da se razviju moderne javne usluge i dinamičko okruženje za elektronsko poslovanje. Osnovni indikatori realizacije ovog plana bili su: (Bjelica, 2012)

- pristup i korištenje interneta od strane građana;
- pristup i korištenje informacionih i komunikacijskih tehnologija od strane kompanija;
- troškovi internet pristupa;
- e-uprava;
- e-učenje;
- e-zdravstvo;
- e-poslovanje.

Najveći broj evropskih zemalja još nije donio posebne zakone o e-upravi već je donio pojedinačne zakone kojima se regulišu određena pitanja vezana za e-upravu. Ti zakoni su:

- Zakon o telekomunikacijama,
- Zakon o elektronskom potpisu,
- Zakon o slobodnom pristupu informacijama,
- Zakon o zaštiti ličnih podataka,
- Zakon o zaštiti potrošača.

Prilikom izrade strategije izgradnje e-uprave neophodno je odrediti instituciju unutar vlade koja će biti odgovorna za implementaciju njene nadležnosti, kao i proceduru za pisanje i usvajanje dokumenata i pravnih propisa koji će regulisati pitanja elektronske trgovine, zaštite prava intelektualne svojine, itd. Osnovni princip pravnog regulisanja e-uprave je davanje jednakih šansi za sve koji učestvuju u procesu e-uprave i davanje jednakih mogućnosti svim članovima društva da uzmu učešće u razvoju e-uprave bez obzira na njihov društveni status, mjesto prebivališta, starost i sl. Pravnim propisima se mora precizirati koje funkcije pojedinih institucija obuhvata e-uprava, sa tačno navedenim nadležnostima, pravima i obavezama i principima strateškog planiranja. Neki od principa pravnog reguliranja e-uprave su:

- priznanje osnovnih prava i sloboda u virtualnom (*cyber*) prostoru,
- minimalno reguliranje,
- tehnološka neutralnost,
- univerzalni pristup i racionalni troškovi,
- relevantnost za sve grupe korisnika (transparentnost i pristup informacijama),

- povećavanje uloge samoregulacije i koregulacije (Bjelica,2012).

Nužan preduslov ostvarenja elektronske vlade je reforma nacionalnog pravnog sistema (Edgell, 1990). Da bi aktivnosti vlade na uspostavljanju e-uprave bile pravno regulirane i u okviru ustava, zakona i propisa neophodno je da bude usvojena pravna regulativa koja reguliše pitanja elektronskog potpisa, elektronske dokumentacije, elektronske komunikacije između vladinih institucija i građana, zaštitu podataka i sigurnost podataka, kao i druga pitanja vezana za elektronsku upravu. Pravni dokumenti Evropske unije koji predstavljaju okvire regulative elektronske uprave u zemljama Evropske unije implementirani su kroz nacionalna zakonodavtstva zemalja Evropske unije (Bjelica, 2012). Evropski pravni okvir kojim se regulira područje razvoja javne uprave stalno se razvija i nadograđuje. Do sada je doneseno mnoštvo uredbi i direktiva kojima se želi potaknuti razvoj javne uprave, posebno dijela koji se odnosi na pružanje elektronskih usluga korisnicima. Trenutno je najaktuelnija Uredba (EU) 206/679 Evropskog parlamenta i vijeća – General Data Protection Regulation (GDPR) kojom se želi harmonizirati postupanje u vezi zaštite ličnih podataka u Evropskoj uniji, te zaštiti pojedinaca u vezi obrade i kretanja njegovih ličnih podataka (Brajković, 2018).

6.3. Elektronska uprava u Hrvatskoj

Nacionalna strategija za razvoj informacionog društva u Hrvatskoj je usvojena početkom 2002. godine. Hrvatska je učinila velike pomake u izgradnji i poboljšanju komunikacione infrastrukture i mreže, kao i na planu regulative. Pitanje slobodnog pristupa informacijama u Hrvatskoj je regulirano Zakonom o pravu na pristup informacijama usvojenom 2003. godine. U oblasti zaštite podataka i privatnosti Hrvatska je usvojila 2003. godine Zakon o zaštiti ličnih podataka, u oblasti elektronske trgovine Hrvatska je usvojila 2008. godine Zakon o elektronskoj trgovini, a u oblasti regulative elektronskog potpisa usvojen je Zakon o elektronskom potpisu 2002. godine koji je izmijenjen 2008. godine. U oblasti elektronskih javnih nabavki Hrvatska nema posebno usvojene pravne regulative, ali postojećim Zakonom o javnim nabavkama iz 2001. godine i podzakonskim aktima 2002. godine predviđena je obaveza objavljivanja tendera na internetu. U oblasti korištenja informacija javnog sektora u Hrvatskoj nije usvojena specifična regulativa, ali je jedan dio ove materije reguliran Zakonom o elektronskom dokumentu koji je usvojen 2005. godine (Bjelica, 2012). Za potrebe razvoja javne uprave Republike Hrvatske, Vlada Republike Hrvatske izradila je temeljni plan odnosno strategiju koja se naziva *Strategija razvoja javne uprave u Republici Hrvatskoj za*

razdoblje od 2015. do 2020. i koju je Hrvatski sabor usvojio na sjednici 12. juna 2015. godine. Sama strategija usmjerena je na unaprijeđenje upravnih kapaciteta, te na bolju organizaciju javne uprave. Strategijom je provedena i analiza stanja Hrvatske javne uprave, te uključenosti informacijsko – komunikacijske tehnologije u njezino poslovanje. Analizom je zaključeno da su razlozi za nedovoljne i neadekvatne upotrebe informacijsko-komunikacijske tehnologije u javnom sektoru u Republici Hrvatskoj sljedeći[92]:

- nedovoljna svijest o mogućnostima koje pruža ICT za unaprijeđenje rada cijele javne uprave;
- nedovoljna edukacija zaposlenika u javnoj upravi za korištenje ICT, te za sudjelovanje u razvoju projekata usmjerenih uvođenju novih rješenja radi unaprijeđenja poslovnih procesa u javnoj upravi;
- premalo stručnih zaposlenika koji istovremeno poznaju poslovne procese i nove tehnologije, te su ih u stanju spojiti u alat kojim će doista unaprijediti poslovanje javne uprave;
- ICT oprema u većini javnopravnih tijela je zastarjela i neadekvatna, te postoje velike razlike u njihovoj opremljenosti, čime je međusobna komunikacija između tijela otežana, a razina pružanja upravnih usluga neujednačena i nestandardizirana.

Prilikom pristupanja Republike Hrvatske Evropskoj uniji, Hrvatska se obvezala na preuzimanje pravne stečevine Evropske unije, pa tako i određenih obaveza koje one nalažu. Na potrebu postizanja ciljeva Digitalne agende upozorava i Commission Position Paper Evropske komisije, te obavezuje na bržu izgradnju sistema za pružanje e-usluga javne uprave, uključujući i e-zdravstvene usluge. Pritom se posebna pažnja obraća izgradnji povjerenja korisnika, zaštiti ličnih podataka i pouzdanosti usluge, što treba biti u ravnoteži sa zahtjevima za što pristupačnijim i jednostavnijim ICT aplikacijama i izgradnjom kulture otvorenosti i povjerenja između institucija i građana. Također preuzetim obavezama Hrvatska se obavezala na izvršenje tih obveza u zadanom roku, pa je tako EU u svom Operativnom planu eEurope 2005 predvidjela i planirala kako sve članice, pa tako i Hrvatska nakon ulaska 2013. godine, trebaju svojim građanima osigurati niz usluga putem interneta, interaktivno, poput plaćanja poreza na dohodak, usluga traženja zaposlenja, plaćanja doprinosa, zahtjeva za izdavanje ličnih dokumenata, registracije automobila, izdavanja građevinske dozvole, policijskih prijava

[92] Strategija razvoja javne uprave Republike Hrvatske za razdoblje od 2015. do 2020. godine, dostupna na www.uprava.gov.hr

(prebivališta i boravišta), javnih biblioteka, izdavanja izvoda iz državnih registra, prijava i dostave dokumenata, upisa u više škole, promjena adrese, usluga u zdravstvenom sektoru (zakazivanje pregleda, interaktivno savjetovanje o uslugama bolnica). Za poslovne subjekte navedeno je plaćanje doprinosa za zaposlene, plaćanje tzv. korporacijskih poreza na dodanu vrijednost (PDV), registracija kompanije, podnošenje podataka Državnom zavodu za statistiku, carinske deklaracije, izvještavanje o okolišu i javna nabava.[93]

Bez obzira na strategiju i sve obaveze koje je Hrvatska preuzela u pristupnim pregovorima s EU i nakon samog ulaska u EU, od 2013. godine pokreće projekt e-usluga, pri čemu su sva upravna tijela razvila e-usluge, no nastupili su početni problemi i to:[94]

- nepostojanje jedinstvenog mehanizma za verifikaciju e-identiteta;
- nepostojanje jedinstvenog mehanizma odnosno središnjeg servisa za izdavanje akreditiva tj. potvrda e-identiteta;
- nepostojanje mehanizma za sigurnu dostavu personaliziranih informacija korisnicima;
- raspršenost informacija i e-usluga po različitim stranicama,
- neinformiranost javnosti o dostupnosti e-usluga.

Sredinom 2014. godine Ministarstvo uprave pokreće projekt i sistem e-Građani koji nudi zajedničko rješenje dodjele elektronskog identiteta i mogućnosti autentifikacije identiteta, te omogućava integraciju već postojećih sistema, kao i jedinstveno mjesto elektronske dostave informacija građanima putem ličnog korisničkog pretinca, te je time je osiguran zajednički dio svih elektronskih usluga, tako da se javnopravna tijela mogu posvetiti razvoju vlastitih e-usluga unutar svojih tijela odnosno kancelarija.[95]

U cilju dostizanja evropskog nivoa razvijenosti javnih usluga potrebno je uskladiti i nacionalni s evropskim pravnim okvirom. U Republici Hrvatskoj već se duži period radi na informatizaciji javne uprave i to svaka institucija u opsegu nad kojim ima ovlasti, ali naravno uvijek u granicama postavljenog pravnog okvira. Pravni okvir kojim se uređuje postojanje elektronske javne uprave čine: Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi, Zakon o informacijskoj sigurnosti, Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o pravu na pristup informacijama, Zakon o uslugama, Zakon o nacionalnoj infrastrukturi prostornih podataka,

[93] Ibid.
[94] Strategija e-Hrvatska 2020, dostupna na www.uprava.gov.hr
[95] Ibid.

Zakon o elektroničkom potpisu, Zakon o električnoj ispravi, Zakon o zaštiti osobnih podataka i drugi (Brajković, 2018).

6.4. Elektronska uprava u Srbiji

Vlada Srbije usvojila je 2004. godine strateški dokument pod nazivom „Strategija reforme državne uprave u Republici Srbiji”[96]. Osnovni cilj Strategije je da unaprijedi, usavrši, modernizira i pripremi državnu upravu za izazove evropskih integracija, ali i sveopćeg društvenog napretka. Glavne oblasti reforme odnosile su se na decentralizaciju, profesionalizaciju i depolitalizaciju, racionalizaciju, koordinaciju javnih politika, unapređenje kontrolnih mehanizama i modernizaciju državne uprave u Srbiji. Radi uspješne realizacije ovog strateškog dokumenta, doneseni su i akcioni planovi za period 2004-2008. i 2009-2012. godine. Tokom reformskog perioda elektronska uprava postala je jedna od ključnih tačaka reforme javne uprave, ali i napretka društva. U ovom reformskom periodu usvojena je i Strategija razvoja elektronske uprave u Republici Srbiji (2009-2013. godine), kao i Strategija razvoja informacionog društva u Republici Srbiji (do 2020. godine). Značajan korak u daljem razvoju elektronske uprave predstavljao je nacionalni okvir interoperabilnosti, koga je donijelo Ministarstvo spoljne i unutrašnje trgovine i telekomunikacija 2014. godine. Ovim dokumentom istaknut je stav o nastavku uvođenja elektronske uprave u Srbiji (Andonović, 2019).

Tokom 2014. godine usvojena je Strategija reforme javne uprave u Republici Srbiji[97]. Jedno od osnovnih poglavlja ove strategije odnosi se na razvoj elektronske uprave. Strategija navodi ključne izazove u razvoju elektronske uprave:

1. Koordinacija i saradnja između organa državne uprave po pitanju razvoja e-uprave;
2. Pravna regulativa u oblasti razvoja državne uprave;
3. Digitalizacija i automatizacija upravnih postupaka i administrativnih i poslovnih procesa;
4. Kapacitet ljudskih resursa (uspostavljanje informatičke pismenosti državnih službenika);
5. Stepen informacione sigurnosti u sistemu javne uprave.[98]

[96] Strategija reforme državne uprave u Republici Srbiji iz 2004. godine, dostupna na: www.gs.gov.rs/lat/strategije-vs.html
[97] Strategija reforme javne uprave u Republici Srbiji, Službeni glasnik RS, br. 9/2014 i 42/2014 – ispravka
[98] Ibid.

Usvojena je Strategija razvoja elektronske uprave u Republici Srbiji za period 2015-2018. godine. Zajedno sa ovom Strategijom usvojen je i Akcioni plan za sprovođenje strategije za period 2015-2016. Kao noseći stub elektronske uprave participira nacionalni „Portal eUprava". Ovaj portal predstavlja glavnu digitalnu saobraćajnicu elektronske razmjene informacija sa drugim portalima i bazama podataka svih organa uprave. Cilj takve elektronske komunikacije jeste da poveže javnu upravu, građane i privredu kako bi se ostvario puni potencijal javnih usluga koja pružaju organi uprave. Nadležnost za ujednačavanje i usaglašavanje ICT sistema povjerena je Direkciji za elektronsku upravu, kao organu u sastavu Ministarstva državne uprave i lokalne samouprave. Direkcija obavlja administrativne, tehničke i stručne poslove u vezi sa funkcioniranjem elektronske uprave. Osim direkcije, u Srbiji postoji Savjet za reformu javne uprave koji daje prijedloge razvoja javne uprave uopće, ali time neminovno zalazi i u oblasti elektronske uprave. Pored pojedinačnih rješenja o uvođenju informaciono komunikacijskih tehnologija u vezi sa općim upravnim postupkom (Zakon o opštem upravnom postupku), u Srbiji postoji i zakon koji je posvećen isključivo pitanjima elektronske uprave. To je Zakon o elektronskoj upravi koji uređuje pitanja upotrebe ICT, elektronske komunikacije i razmjene podataka između organa javne uprave i građana (Andonović, 2019).

Možemo reći da se sistem elektronske javne uprave u Srbiji zasniva na dva noseća stuba. To su infrastruktura elektronske uprave i elektronsko upravno postupanje. Kao dio infrastrukture elektronske javne uprave, uvedena je jedinstvena ICT mreža organa uprave, kao mreža preko koje se vrši prenos podataka između upravnih organa. Kako bi se omogućio siguran pristup mreži i osigurala bezbjednost podataka ustanovljena je nadležnost Centra za bezbjednost informaciono komunikacionih sistema republičkih organa (CERT), koji funkcionira kao dio službe Vlade. Ovaj organ je zadužen za odobravanje pristupa informaciono komunikacionoj mreži i vrši druge bezbjednosne provjere mreže.

Elektronsko upravno postupanje predstavlja drugi osnovni stub oko koga je sazdana elektronska uprava u Srbiji. Odredbe Zakona o opštem upravnom postupku i Zakona o elektronskoj upravi prate zakoni koji uređuju posebne upravne oblasti. Takav je slučaj sa Zakonom o poreskom postupku i poreskoj administraciji.[99] Prodor i afirmaciju u posebne upravne postupke informaciono komunikacione tehnologije ostvarile su i u oblasti carina.

[99] Zakon o poreskom postupku i poreskoj administraciji, Službeni glasnik RS br. 80/2002 i 30/2018.

Mnoštvo informacija i podataka koji carinski organi moraju da razmjene sa drugim organima uprave i građanima, zahtijeva efikasnu razmjenu velikih količina podataka i brzu komunikaciju. Zbog toga, važnost ICT u vršenju nadležnosti carinskih upravnih organa prepoznaje osnovni zakon u ovoj oblasi – Carinski zakon.[100] Zakonom o elektronskoj upravi i pojedinim odredbama Zakona o opštem upravnom postupku, stvorene su pretpostavke koje uvode ICT u obavljanje upravnih djelatnosti. Te pretpostavke su djelimično prihvaćene i u zakonima koji uređuju posebne upravne oblasti (Andonović, 2019).

Portal eUprave je najznačajniji oblik elektronske komunikacije građana, privrednih subjekata i organa uprave. Ovaj portal predstavlja elektronski javni servis preko kojeg građani mogu ostvariti različita prava i interese. Od osnivanja do danas, građani su više od tri i po miliona puta iskoristili različite usluge Portala. Na njemu je aktivno gotovo milion korisnika, koji mogu da koriste 900 elektronskih usluga različitih državnih organa, što Portal stavlja u red najviše korišćenih i najposećenijih nacionalnih portala.

6.5. Elektronska uprava u Crnoj Gori

Strateškim dokumentima Vlade Crne Gore, ministarstava kao i svih organa državne uprave, prepoznaje već dugi niz godina e-upravu kao jednu od važnih oblasti razvoja crnogorskog društva. Transformacija poslovnih procesa, unutar Vlade, a naročito u odnosu na građane i privredu, našla je svoje mjesto u dokumentima, čija je vizija digitalna i razvijena Crna Gora:

- Strategija razvoja informacionog društva 2016-2020.;
- Strategija reforme javne uprave 2016-2020.;
- Strategija virtualne (*cyber*) sigurnosti 2018-2021.

Sa druge strane, pravni okvir kojim se stvara i zaokružuje ambijent za razvoj e-uprave prepoznaje sljedeće zakone:

- Zakon o elektronskoj upravi („Službeni list Crne Gore”, broj 32/14);
- Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu („Službeni list Crne Gore”, broj 31/17);
- Zakon o elektronskom dokumentu („Službeni list Crne Gore”, broj 5/2008);
- Zakon o uslugama („Službeni list Crne Gore”, broj 71/17);
- Zakon o informacionoj bezbjednosti („Službeni list Crne Gore”, broj 14/10, 40/16);

[100] Carinski zakon, Službeni glasnik RS, br. 18/2010, 111/2012 i 113/2017 – dr. zakon.

- Zakon o slobodnom pristupu informacijama („Službeni list Crne Gore", broj 44/12, 30/17);
- Zakon o zaštiti ličnih podataka („Službeni list Crne Gore", 79/08, 70/09, 44/12);
- Zakon u upravnom postupku („Službeni list CG", br. 56/14, 20/15, 40/16 i 37/17)[101].

Razvoj e-uprave u Crnoj Gori, kao važnog segmenta razvoja informacionog društva, započeo je 90-ih godina prošlog vijeka, kada su kreirani prvi elektronski registri i realizirani prvi informacioni sistemi državnih organa. Ovaj period, koji je u tehnološkom smislu važan prije svega po razvoju interneta, obilježio je u Crnoj Gori i prvi sveobuhvatan strateški plan za razvoj ICT. Sljedeći korak predstavljalo je kreiranje pravnog okvira koji je prepoznao i regulirao koncept elektronskog dokumenta, elektronskog potpisa i druge oblasti koje čine osnovu razvoja e-uprave. Kreirani su ključni registri poput centralnog registra stanovništva, centalnog registra privrednih subjekata i dr. Također Vlada Crne Gore je formiranjem Ministarstva za informaciono društvo i telekomunikacije, dala snažan podstrek naporima institucija u razvoju ICT, kroz proces jačanja centraliziranog upravljanja politikom razvoja informacionog društva i informacione sigurnosti. Prvi značajni projekti, koji po svojoj suštini sadrže predznak „elektronski", realizirani su u skladu sa razvojem e-uprave u Evropskoj uniji i prateći najsavremenije tehnološke trendove. Najveći broj elektronskih servisa u Crnoj Gori kreirano je na portalu e-uprave, koji je razvijen kao jedinstveni elektronski šalter javne uprave. Shodno Zakonu o elektronskoj upravi uspostavljen je internet portal e-uprave, www.euprava.me, koji predstavlja centralni i jedinstveni portal za prijem podnesaka u elektronskom obliku. Informacije i usluge na Portalu se grupiraju na više načina, sa ciljem lakšeg pristupa željenim uslugama. Najčešće primjenjivani načini grupiranja na Portalu su prema životnim oblastima, tako da prate sve značajnije životne situacije u životu pojedinca (rođenje, školovanje, od zaposlenja do odlaska u penziju) ili privrednog subjekta (otvaranje privredne djelatnosti, plaćanje obaveza državi zatvaranje privredne aktivnosti). Ovaj način omogućava koncept pružanja usluga 24 sata, 7 dana u sedmici, tokom dana vikenda, tokom vjerskih i državnih praznika. Ono što razlikuje e-upravu od „obične uprave" u ovom odnosu jeste činjenica da građani mogu da pristupe informacijama i dobiju uslugu brzo, koristeći širok dijapazon mehanizama, bilo kada i sa bilo kog mjesta. Trenutno na portalu e-uprave postoji 564 usluga koje pruža 50 institucija. Najviše korištene usluge za fizička lica su: Program stručnog osposobljavanja, zahtjev za izdavanje studentskih kredita, izvod iz

[101] Analiza stanja elektronske uprave u Crnoj Gori, Vlada Crne Gore, Ministarstvo javne uprave, Podgorica, 2018.

kaznenih evidencija itd. Najviše korištene usluge za pravna lica su: Biznis licence, Program stručnog osposobljavanja. Portal e-uprava je prepoznao mogućnost pružanja usluga namijenjenih državnoj upravi, odnosno usluge koje se sprovode isključivo između institucija javne uprave. Neke od takvih su usluge u nadležnosti Ministarstva javne uprave: Obrazac za dostavu podataka o elektronskom registru; Obrazac za dostavu podataka o informacionom sistemu; Zahtjev za aktivaciju, migraciju i povećanje kapaciteta servisa/usluge telekomunikacionoj/transportnoj mreži organa državne uprave itd. Zatim, usluge u nadležnosti Uprava za kadrove: Prijava za pohađanje seminara; Odjava sa seminara/kursa. Na ovaj način institucije elektronskim putem mogu podnijeti službene zahjeve jedna drugoj i na taj način olakšati i ubrzati procese[102].

6.6. Elektronska uprava u Sloveniji

Slovenija je država koju karakteriziraju samo dva miliona stanovnika pretežno homogene strukture, položaj koji se mijenja iz jednog u drugi političko-geografski entitet, a posljedično i miješani kulturni utjecaji. Upravo je za reformu javne uprave nužno naglasiti evropeizaciju, kako u okviru zahtjeva Evropske komisije prije pristupanja Uniji 2004. godine tako i putem stremljenja većoj efikasnoti javne uprave i javnih sredstava u sklopu konvergentnog razvoja Evropskog upravnog prostora (European Administrative Space, EUP) (Trondal i Peters, 2013).

Slovenija je o uspostavljanju elektronske uprave počela da razmišlja još prije 20 godina. Od 1993. godine, krenulo se u ubrzavanje zakonodavnog postupka i transformiranje procedura u državnoj upravi i ta faza je trajala sve do 2002. godine. Od 2002. godine, kada su temeljno implementirane i završene proceduralne transformacije, uspostavljen je portal i komunikacija sa građanima. Od 2003. godine krenulo se u realizaciju usvojenih projekata za razvijanje elektronske komunikacije sa poslovnim subjektima i drugim upravama, a shodno takvoj strategiji, i sam portal je podijeljen na tri dijela. U dijelu koji se odnosi na komunikaciju vlada – radi se o ostvarivanju efikasnije komunikacije unutar same vlade i sa drugim državnim organima i vladama, a naročito sa administracijom u Briselu. Fokus je bio na ubrzanom razvoju efikasne komunikacije sa poslovnim subjektima, jer je to ocijenjeno kao prioritet u daljoj strategiji ekonomskog približavanja najrazvijenijim evropskim zemljama, ali i kao šansa za domaći biznis na globalnom nivou. U Sloveniji su realizacije projekata počele da

[102] Ibid.

bivaju efikasnije od momenta kada su kao partneri angažirane firme i započeo rad sa vanjskim timovima, što je dovelo do bolje kontrole cijelog procesa i većeg nivoa poštivanja zadatih rokova. Slovenija je svoju pravnu regulativu u oblasti elektronske uprave usklađivala sa pravnom regulativom Evropske unije u različitim oblastima. U oblasti slobodnog pristupa javnim informacijama usvojen je Zakon o slobodnom pristupu javnim informacijama 2003. godine koji je izmijenjen 2006. godine. Ovim pravnim aktom uspostavljeno je nezavisno tijelo nadležno za omogućavanje pristupa javnim informacijama i izvršeno je usklađivanje sa Direktivom 2003/4/EC o pristupu javnim informacijama. U oblasti zaštite podataka i privatnosti u julu 2004. godine usvojen je Zakon o zaštiti ličnih podataka koji je u slovenačko zakonodavstvo u potpunosti implementirao Direktivu 95/46/EC o zaštiti podataka. U oblasti elektronske trgovine Slovenački parlament je 13. juna 2000. godine usvojio Zakon o elektronskoj trgovini i elektronskom potpisu. U oblasti elektronskih komunikacija Slovenija je prvog maja 2004. godine usvojila Zakon o elektronskim komunikacijama koji je izmijenjen 2006. godine. Ovaj Zakon je u potpunosti implementirao Direktive EU 2002/19/EC, 2002/20/EC, 2002/21/EC, 2002/22/EC, 2002/58/EC koje se odnose na ovu oblast. U oblasti elektronskih javnih nabavki Slovenija je usaglasila svoj Zakon o javnim nabavkama u decembru 2006. godine u potpunosti sa direktivama EU iz ove oblasti (2004/17/EC i 2004/18/EC). U oblasti korištenja informacija nastalih u javnom sektoru Slovenija je implementirala Direktivu 2003/98/EC u svoje zakonodavstvo izmjenom Zakona o pristupu javnim informacijama jula 2005. godine i donošenjem posebne Uredbe o komunikaciji i korištenju javnih informacija u augustu 2005. godine. Slovenija je tokom 2006. godine donijela još dva zakona i to Zakon o zaštiti dokumenata i arhiva u arhivskim institucijama i Zakon o čuvanju dokumentacije i arhiva koji regulišu čuvanje elektronskih sadržaja (Bjelica, 2012).

6.7. Elektronska uprava u Makedoniji

Strateški program Makedonije za razvoj informacionih tehnologija i informacionog društva predviđa osnivanje Ministartsva za informaciono društvo i definisanje Nacionalne strategije i Akcionog plana za razvoj informacionog društva. Ovim dokumentima predviđen je i proces reforme javne administracije kao ključnog preduvjeta za stvaranje elektronske uprave. U oblasti slobodnog pristupa informacijama u Makedoniji je 25. januara 2006. godine usvojen Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja. Ovim Zakonom je formirana i Komisija za zaštitu prava na slobodan pristup informacijama od javnog značaja. U oblasti

zaštite podataka i privatnosti usvojen je 2005. godine Zakon o zaštiti ličnih podataka koji je usaglašen sa Direktivom EU iz te oblasti (95/46/EC). U oblasti elektronske trgovine u Makedoniji je usvojen Zakon o elektronskoj trgovini 26. oktobra 2007. godine koji regulira pitanja usluga informacionog društva i elektronske trgovine. U oblasti elektronskih komunikacija Makedonija je usvojila Zakon o elektronskim komunikacijama 15. februara 2005. godine. Na osnovu ovog Zakona osnovano je novo nezavisno tijelo Agencija za elektronske komunikacije. U oblasti elektronskog potpisa usvojen je 2001. godine Zakon o podacima u elektronskoj formi i elektronskom potpisu. U oblasti elektronskih javnih nabavki Makedonija je 2007. godine donijela Zakon o javnim nabavkama koji je implementirao rješenja predviđena direktivama EU u ovoj oblasti (2004/17/EC i 2004/18/EC). U oblasti korištenja informacija javnog sektora Makedonija je samo neke aspekte iz ove oblasti regulirala već spomenutim Zakonom o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja (Bjelica, 2012).

6.8. Evropske inicijative za razvoj e-uprave

Evropske vlasti intenzivno rade na razvoju e-uprave. Do sada je doneseno mnoštvo raznih dokumenata, programa, akcionih planova i strategija kojima se potiče razvoj e-uprave, kao jednog od značajnih područja za cjelokupan razvoj ekonomije. Trenutno su najaktuelnije incijative Evropski okvir za interoperabilnost, Talinska deklaracija i Akcijski plan za e-upravu od 2016. do 2020. godine (Brajković, 2018).

6.9. Evropski okvir za interoperabilnost

Evropski okvir za interoperabilnost usvojen je 23. marta 2017. godine. U njemu su definirane posebne upute kako postaviti interoperabilne javne usluge. Evropski okvir za interoperabilnost pomoći će evropskim javnim upravama prilikom koordinacije digitalizacije javnih usluga, odnosno pomoći će državama članicama slijediti zajednički pristup prilikom omogućavanja dostupnih javnih usluga na internetu. Primjena okvira od strane evropskih javnih uprava osigurat će da njihove usluge budu standardizirane, automatizirane i pojednostavljene, te će smanjiti dosadašnju birokraciju za sve korisnike javnih usluga. Novi Evropski okvir za interoperabilnost postavljen je u kontekstu prioriteta Evropske komisije za stvaranje jedinstvenog digitalnog tržišta u Evropi. On preporučuje javnim upravama 47 konkretnih preporuka o tome kako poboljšati upravljanje njihovim aktivnostima

interoperabilnosti, uspostaviti međusobne organizacijske odnose, pojednostaviti procese koji podržavaju digitalne usluge, te osigurati da postojeći i novi zakoni ne ugroze dosadašnje napore za interoperabilnost (Brajković, 2018).

6.10. Akcioni plan EU za e-upravu 2016–2020.

Akcijski plan EU za e-upravu 2016–2020. godine donesen je 19. aprila 2016. godine od strane Evropske komisije. Glavni cilj ovog plana je ubrzanje procesa digitalne transformacije javne uprave. Iako sve države članice kreiraju i provode vlastite strategije i aktivnosti, ovim se planom utvrđuje niz načela kojih se treba pridržavati u budućim aktivnostima kako bi se ostvarila dugoročna vizija jedinstvenog digitalnog tržišta za Evropu, te ostvarile mnoge bitne prednosti koje e-uprava može pružiti svojim korisnicima. U ovom planu nalazi se niz preporuka kojima je cilj ukloniti postojeće digitalne prepreke jedinstvenom digitanom tržištu, te spriječiti daljnju fragmentaciju javne uprave. Temeljna vizija ovog akcijskog plana je da javne uprave i javne institucije u Evropskij uniji do 2020. godine, budu otvorene, efikasne i uključive u tolikoj mjeri da mogu svim građanima i preduzećima pružiti personalizirane i korisnicima prilagođene digitalne javne usluge. Javne uprave trebale bi iskoristiti mogućnosti koje im pruža moderno digitalno okruženje kako bi poboljšale i pojednostavile komunikaciju s korisnicima i između javnih uprava. Provedba mjera i aktivnosti iz ovog akcionog plana biti će moguća samo uz zajedničku saradnju i zajedničko preuzimanje odgovornosti Evropske komisije i država članica na svim nivoima državne uprave (Brajković, 2018).

6.11. Talinska deklaracija

Talinska deklaracija trenutno je zadnji dokument na području Evropske unije kojim se regulira stanje pružanja e-usluga javne uprave, a odnosi se na razdoblje od 2018. do 2022. godine. Njome je utvrđeno šest ciljeva kojima se dodatno nastoji povećati efikasnost javne uprave, a koji su na trenutnom stepenu tehnološke razvijenosti prepoznati kao glavni prioriteti. Daljnja digitalna transformacija javne uprave treba usvojiti načelo „digitalno kao standard", odnosno usluga koja se pruža građanima i poslovnim subjektima mora ispuniti najviše standarde uključivosti i dostupnosti. Usluga mora biti dostupna na brz i jednostavan način, svima po istim kriterijima uz osiguranu vjerodostojnost i univerzalan dizajn mrežnih stranica. Konstantno treba promicati dostupnost digitalnih javnih usluga i poticati građane i poslovne subjekte na korištenje istih. Drugi cilj odnosi se na smanjenje administrativnog

opterećenja, na način da se jednom dostavljeni podaci od strane građana ili poslovnih subjekata unose u sistem, a zatim se putem informacijskih sistema razmjenjuju između tijela javne uprave na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou, ali i između država za prekogranične javne usluge. U deklaraciji je istaknuto i kako je od izuzetne važnosti osigurati i pouzdanost i sigurnost digitalnih javnih usluga korištenjem okvira za kvalificirane elektronske usluge povjerenja. Četvrtim ciljem želi se pružiti zaštita ličnih podataka i privatnosti pri obradi istih, uz istovremeno omogućavanje građanima i poslovnim subjektima upravljanje vlastitim podacima iz temeljnih registara kada je to moguće. Interoperabilnost se također mora usvojiti kao temeljni standard, kroz upotrebu zajedničkih rješenja (e-identitet, e-potpis, e-dostava, e-nabavka i sl.) (Brajković, 2018).

7. REZULTATI I DISKUSIJA EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA O UTICAJU ELEKTRONSKE UPRAVE NA RAZVOJ JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE U BOSNI I HERCEGOVINI

Ovo poglavlje opisuje korištenu metodologiju istraživanja, prezentaciju, interpretaciju i diskusiju dobijenih rezultata istraživanja, te najznačajnije preporuke koje su zasnovane na ispitanim i potvrđenim metodama istraživanja.

S obzirom na definirani istraživački model disertacije, može se reći da je primarni cilj istraživanja bio identifikacija relevantnih faktora koji utiču na unapređenje lokalnog ekonomskog razvoja, te analiza uticaja elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini. Ovo je posebno značajno, s obzirom na to da lokalne vlasti treba da se odmaknu od tradicionalnog vršenja samo administrativne vlasti i okrenu proaktivnom, inovativnom i kreativnom djelovanju na promociji i jačanju savremenog, održivog i inkluzivnog ekonomskog razvoja koji će transformisati lokalne zajednice u korist svih građana i građanki s ciljem stvaranja bogatstva koje doprinosi boljem životu građana i građanki i njihovom potpunijem zadovoljavanju ekonomskih i socijalnih potreba.

7.1. Teorijske osnove metodologije istraživanja

Istraživanje u okviru disertacije je unaprijed osmišljeno kao sistemski i logičan proces putem koga će se povezati iskustva i mišljenja, te putem koga će se doći do novih spoznaja koje će doprinijeti povećanju znanja iz oblasti elektronske uprave i lokalnog ekonomskog razvoja. Ovim istraživanjem će se doći do novih zakonitosti i spoznaje koje vladaju u odnosima elektronske uprave i lokalnog ekonomskog razvoja.

Procesu odlučivanja prethodio je dug i temeljan proces. Prvo je odabran pristup istraživanju, istraživačka filozofija, vremenski okvir, strategija istraživanja, te na kraju metode i način prikupljanja podataka. U istraživanju se pridržavalo etičkih načela prožetih kroz kodeks istraživačkog ponašanja, te sa njim uvijek povezane etičke dvojbe vezane za prikupljanje podataka i upotrebu literature, fazu nacrta istraživanja, pristupu ispitanicima, prikupljanju podataka i analizi i interpretaciji rezultata. U fazi prikupljanja podataka se nastojalo pridržavati adekvatnom ponašanju spram tuđeg intelektualnog vlasništva i autorskih prava, na način da je on pravilno označen, odnosno pravilno je naveden izvor odakle je preuzet. Isto adekvatno (etično) ponašanje je povezano i sa fazom izrade nacrta istraživanja. U fazi pristupa sa ispitanicama se nastojalo biti što profesionalniji u smislu prihvatanja prava na

informiranost ispitanika o istraživanju, poštivanju privatnosti i anonimnosti ispitanika, popunjavanja anketnog upitnika na dobrovoljnoj osnovi itd. Što se tiče faze prikupljanja podataka, i u ovoj fazi kao i u prethodno navedenim fazama se poštivala etika u procesu istraživanja. To se posebno odnosi na objektivnost istraživača u procesu prikupljanja podataka čime je dat doprinos u pouzdanosti i valjanosti prikupljenih podataka. U fazi obrade, analize i interpretacije rezultata istraživanja nastojalo se biti što objektivnijim uz izbjegavanje selektivnosti. Istraživač je prikazao tačne i istinite podatke, te ih adekvatno uz upotrebu odgovarajućih statističkih metoda analizirao i interpretirao. Zaključci prikazuju realnu sliku istraživanog problema i zasnovani su na stvarnim rezultatima provedenog istraživanja.

Istraživanje u okviru disertacije je realizirano primjenom naučnih metoda primarnog i sekundarnog istraživanja. Kako bismo razvili teorijski okvir, te postavili ciljeve i hipoteze rada, te uporedili rezultate istraživanja sa drugim rezultatima i povezali iste sa teorijom, provedeno je sekundarno istraživanje. S obzirom na to da je kvalitet izvora literature koja se upotrebljavala u radu jedan od osnovnih elemenata na osnovu kojih će biti ocijenjen rad, u tom smislu sekundarno istraživanje se temeljilo na eminentnoj i relevantnoj stranoj i domaćoj literaturi, te relevantnim stručnim i naučnim časopisima, te studija u obliku časopisa, službenih publikacija, udžbenika, dostupne *online* literature, kao i druge dostupne literature koja je vezana za istraživanu temu. Značajan izvor za istraživanje je bila i dostupna pravna literatura iz oblasti elektronske uprave, elektronskog poslovanja, lokalnog ekonomskog razvoja, jedinica lokalne samouprave i dr. Valjanost i pouzdanost izvora podataka se ogleda u prikladnosti podataka istraživačkim ciljevima i pitanjima, te afirmiranosti autora istih. U svrhu sprovođenja sekundarnog istraživanja korištene su metode analize i sinteze, indukcije i dedukcije, te metoda deskripcije.

Podaci u okviru primarnog istraživanja prikupljeni su primjenom metode pismenog ispitivanja upotrebom anketnog upitnika na jednostavnom slučajnom uzorku. Na ovaj način se došlo do podataka o naučnim spoznajama, činjenicama, stavovima i mišljenima ispitanika o determinantama elektronske uprave i lokalnog ekonomskog razvoja kao i njihovim odnosima u Bosni i Hercegovini. Generator slučajnih brojeva (RNG funkcija) je korištena za odabir jednostavnog slučajnog uzorka u populaciji od 143 općine Bosne i Hercegovine. Upotrebom ove funkcije svaka općina Bosne i Hercegovine je imala istu vjerovatnoću da bude izabrana u uzorak. Ovako je odabrano 50 općina u jednostavni slučajni uzorak, što je 35% posmatrane populacije općina u Bosni i Hercegovini.

Shodno prethodno navedenom, može se reći da je u disertaciji većim dijelom upotrebljavan kvantitativni pristup istraživanju u odnosu na kvalitativni, s obzirom na veliki broj rasprava evidentiranih u literaturi o odabiru jednog od ova dva pristupa, te nepostojanja konsenzusa u stavovima o sastavnim dijelovima oba pristupa (metodologije).

U disertaciji je korištena anketa s ciljem prikupljanja podataka o percepcijama, mišljenju, sudovima i stavovima ispitanika po pitanju uticaja elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj. U pripremnom dijelu ankete izrađen je anketni upitnik na osnovu detaljno analizirane postojeće dostupne literature. Pregledom dosadašnjih istraživanja uočeno je da ne postoji već napravljen anketni upitnik koji bi se mogao koristiti u davanju odgovora na postavljena istraživačka pitanja, već se morao samostalno razviti. Nakon dizajniranja anketnog upitnika isti je testiran na uzorku od 5 (pet) općina i 5 inženjera elektrotehnike. Testiranje je sprovedeno s ciljem unapređenja definiranih pitanja u anketnom upitniku, te razumijevanja pojmova i svrhe istraživanja od strane ispitanika. Testiranje je doprinijelo dobijanju sugestija koje su pomogle u unapređenju anketnog upitnika, te su dovele do korekcija u određenim pitanjima i do isključenja određenih pitanja iz anketnog upitnika.

Uz anketni upitnik ispitanicima je dostavljeno adekvatno objašnjenje svrhe i cilja istraživanja, značaja i garancije zaštite podataka i anonimnosti ispitanika, kao i zahvala na učešće. Pitanja u anketnom upitniku su direktno vezana za indikatore koji se odnose na varijable istraživanja, dok se varijable odnose na postavljene hipoteze disertacije, a hipoteze na problem istraživanja. Shodno prethodno navedenom vidljivo je da je svako pitanje anketnog upitnika vezano za postavljene hipoteze, čime je određen i način obrade podataka. Upotrebom odgovarajućih metoda obrade podataka došlo se do spoznaja o prihvatanju postavljenih hipoteza, o čemu će biti više riječi u narednom dijelu disertacije. S obzirom da su hipoteze disertacije postavljene na osnovu pregleda dosadašnjih istraživanja odnosno na osnovu nekih teorija, u radu su data adekvatna objašnjenja vezana za potvrdu u smislu šta postavljene hipoteze znače za teoriju od koje se krenulo.

Anketa ove disertacije je teorijski zasnovana na spoznajama vezanim za elektronsku upravu i njenu povezanost sa lokalnim ekonomskim razvojem s obzirom da su pitanja navedena u anketnom upitniku vezana za valjane indikatore zavisne i nezavisne varijable koje su izvedene iz postavljenih glavne i pomoćnih hipoteza istraživanja, a koje opet daju odgovor na postavljeno istraživačko pitanje. Redoslijed pitanja u anketnom upitniku je slijedio kombinaciju psihološkog i logičkog redoslijeda. Na ovaj način se vodilo računa da se

ispitanici oslobode i pridobiju za saradnju, te su osjetljivija pitanja stavljena pri kraju uz istovremeno poštivanje logike sadržaja s ciljem postupnog uvođenja ispitanika u sadržaj problematike. Na ovaj način su dobijeni kvalitetniji odgovori na pitanja u anketnom upitniku.

Za mjerenje statova i mišljenja, a posebno onih vezanih za ispitivanje hipoteza se koristila ljestvica Likertovog tipa. Na ovaj način se prikupio veći broj tvrdnji koje su bile pokazatelji određenog stava. Te tvrdnje u anketnom upitniku su ispitanicima date na ljestvici od 1 do 5 kako bismo mogli iskazati svoje neslaganje odnosno slaganje s njima. Stepeni su pravilno numerirani i raspoređeni, i to: 1 = U potpunosti se ne slažem; 2 = Ne slažem se; 3 = Nemam mišljenje; 4 = Slažem se; 5 = U potpunosti se slažem.

Od ukupno distribuiranih 50 anketnih upitnika, u obradi podataka je korišteno 38 koji su u potpunosti bili popunjeni, dok je njih 8 bilo popunjeno sa manje od 50% odgovora na postavljena pitanja i tvrdnje, a iz 4 općine anketni upitnici nisu ni vraćeni. U korištenoj metodologiji zauzet je stav da svaki anketni upitnik čiji je broj odgovora na postavljena pitanja manji od 50% neće biti uzet u razmatranje prilikom statističke obrade podataka, dok anketni upitnici čija popunjenost bude u rasponu od 50% do 90% će biti uzeti u razmatranje za dalju obrada, te anketni upitnici čija popunjenost bude veća od 90% će biti uzeti u dalju proceduru obrade podataka. Primarno istraživanje je provedeno u periodu od 12.8.2020. do 30.01.2021. godine.

Osim prethodno navedenih metoda u disertaciji su upotrebljavane i komparativna metoda, metoda dokazivanja, statističke metode (deskriptivna statistika, regresiona i korelaciona analiza). Za analizu prikupljenih podataka upotrebljavan je IBM SPSS Statistic 21.
Prvi dio istaživanja od kojeg se krenulo, odnosio se na evaluaciju veb-portala odabranih općina. U Bosni i Hercegovini za istraživanje su odabrane veće općine, odnosno one sa više od 30.000 stanovnika. Gdje ne postoji niža administrativna jedinica od grada (kao na primjer Banja Luka), odnosno gdje grad obavlja administrativne poslove općine, anketirana je stranica grada.

7.2. Rezultati istraživanja analize internet-stranica općina u Bosni i Hercegovini

National Center for Public Performance je istraživao digitalno upravljanje u velikim općinama širom svijeta kroz studije „The Digital Governance in Municipalities Worldwide Survey“. Studije su provedene 2003, 2005, 2007, 2009, 2011, 2012, 2014, 2015 i 2016. godine. Njihov

instrument za istraživanje e-uprave je najsveobuhvatniji indeks u praksi za istraživanje e-uprave danas, sa 104 mjere i pet različitih kategoričnih oblasti istraživanja e-uprave. Za svaku od pet komponenti e-uprave primjenjuje se od 18 do 26 mjera. U ovom radu je iskorišten upitnik razvijen za potrebe ove studije, a rezultati će biti istaknuti u svrhu usporedbe sa rezultatima analize digitalnog upravljanja u većim općinama u Bosni i Hercegovini. Fokus istraživanja su zvanične internet-stranice općina/gradova na kojima se pružaju informacije o administraciji i *online* uslugama. Sistem bodovanja internet-stranica u radu je preuzet iz spomenute studije. Istraživanje obuhvata komponente kao što su:

- Privatnost i sigurnost,
- Korisnost,
- Sadržaj,
- Usluge,
- Građanski i društveni angažman.

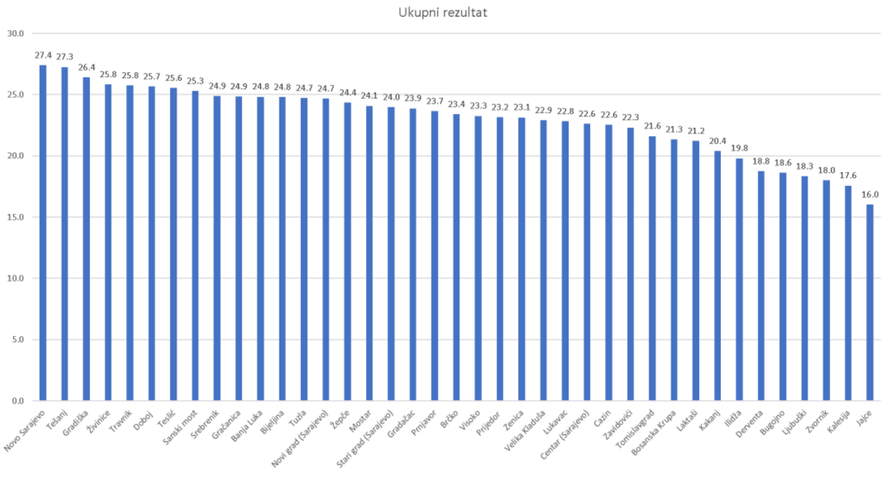
Mnogobrojna istraživanja i studije sprovedene u razvijenim zemljama svijeta nedvosmisleno su potvrdile da razvoj i implementacija elektronske uprave i drugih elektronskih servisa imaju direktan uticaj na ekonomski, društveni i politički razvoj. Globalna studija „The Digital Governance in Municipalities Worldwide Survey" (National Center for Public Performance, 2014), je istraživala digitalno upravljanje u velikim općinama širom svijeta. Istraživanje je ocijenilo efikasnost zvaničnih internet-stranica općina u oblasti privatnosti i sigurnosti, korisnosti, sadržaja, usluge i građanskog i društvenog angažmana. Ova longitudalna studija koja se sprovodi od 2003. godine predstavlja stalan napor za procjenu elektronske uprave u općini i identifikaciju najboljih svjetskih praksi. U Bosni i Hercegovini za istraživanje su odabrane veće općine, odnosno one sa više od 30.000 stanovnika. Gdje ne postoji niža administrativna jedinica od grada (kao na primjer Banja Luka), odnosno gdje grad obavlja administrativne poslove općine, anketirana je stranica grada. Sistem bodovanja internet-stranica u radu je preuzet iz spomenute studije. Osnovni cilj je pružanje uvida u stanje elektronske uprave u većim općinama u Bosni i Hercegovini.

U savremenim sistemima elektronske uprave internet-portal se manifestira kroz interakciju preko dinamičkih i personaliziranih mjesta na internetu kojima korisnici mogu pristupiti uz pomoć novih tehnologija (Tepšić, 2015). Ubrzani napredak i stalne promjene u oblasti ICT doveli su do potrebe inoviranja kanala komunikacije, na svim nivoima vlasti i modernizacije državne administracije. Danas se e-uprava posmatra kao sredstvo za smanjenje birokratije,

povećanje efikasnosti i efektivnog javnog servisa i jačanje demokratskih struktura (Rowley, 2011). Prema Papadomichelaki & Mentzas (2012), ključni element u evoluciji vladinih internet usluga je razvoj portala u skladu sa potrebama korisnika. Da bi se dostigao vrhunski kvalitet elektronskog javnog servisa, neophodno je razumjeti kako svi korisnici, uključujući i privredne subjekte, percipiraju i procjenjuju kvalitet trenutne ponude elektronske uprave. Identificiranjem kvalitativnih faktora, koji utiču na zadovoljstvo korisnika, obezbijeđuje se bolje razumijevanje uslova korišćenja usluga i ograničenja, kao i pomoć u razvoju servisa prilagođenih specifičnim potrebama korisnika.

U Bosni i Hercegovini za istraživanje su odabrane veće općine, odnosno one sa više od 30.000 stanovnika. Tamo gdje ne postoji niža administrativna jedinica od grada (kao na primjer Banja Luka), odnosno gdje grad obavlja administrativne poslove općine, anketirana je stranica grada. Anketirano je 39 općina/gradova i to: Banja Luka, Bijeljina, Bosanska Krupa, Brčko, Bugojno, Centar (Sarajevo), Cazin, Derventa, Doboj, Gradiška, Gračanica, Gradačac, Ilidža, Jajce, Kakanj, Kalesija, Laktaši, Lukavac, Ljubuški, Mostar, Novo Sarajevo, Novi Grad (Sarajevo), Prijedor, Prnjavor, Sanski Most, Srebrenik, Stari Grad (Sarajevo), Teslić, Tešanj, Tomislavgrad, Travnik, Tuzla, Velika Kladuša, Visoko, Zavidovići, Zenica, Zvornik, Žepče, Živinice.

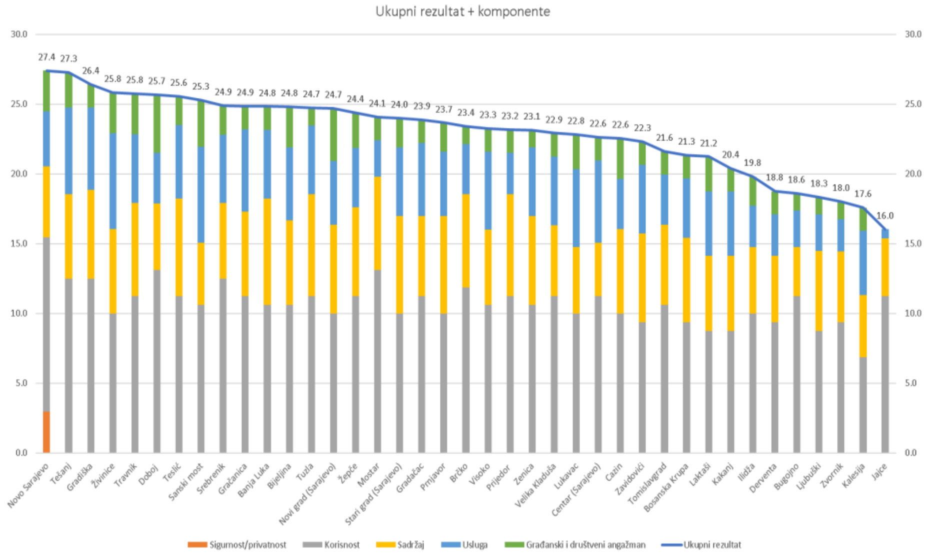
Anketiranje je obavljeno pregledom internet-stranica odabranih općina tokom mjeseca maja 2018. godine.



Grafikon 12: Ukupni rezultati

Svaka od pet komponenti učestvuje podjednako u ukupnom rezultatu, što znači da su rezultati komponenti ponderirani kako bi svaka dala jednak doprinos ukupnom rezultatu. Svaku komponentu čini set varijabli sa vrijednostima, zavisno od toga da li je ispunjen kriterij.

Prema uputama iz upitnika dodijeljeni su odgovarajući bodovi. Kasnije su bodovi pretvoreni u rezultate, koji doprinose rezultatima komponenti, a posredno i ukupnom rezultatu. Prosječan rezultat svih anketiranih općina u svijetu je 33,76. Prosječni rezultat anketiranih općina u OECD (organizacija razvijenih zemalja) zemljama je značajno viši i iznosi 45,45. U manje razvijenim zemljama, nečlanicama OECD-a prosječan rezultat je 27,5.



Grafikon 13: Ukupni rezultati sa komponentama

Tabela 18: Ukupni rezultati sa komponentama

Komponenta e-upravljanja	Ključni koncepti	Čisti rezultat	Ponderirani rezultat	Ključne riječi
Sigurnost/privatnost	19	27	20	Pravilnik o privatnosti, autorizacija, enkripcija, upravljanje podacima, „kolačići“.
Korisnost	20	32	20	Dizajn pogodan korisniku, brendiranje, dužina glavne stranice, linkovi ili kanali za ciljane javnosti, mogućnosti pretraživanja portala.
Sadržaj	26	63	20	Pristup trenutnim tačnim informacijama, javni dokumenti, izvještaji, publikacije i multimedijalni materijali.
Usluga	21	61	20	Transakcione usluge – kupovina ili registracija, interakcija između građana, preduzeća i vlasti.
Građanski i društveni angažman	18	48	20	Građanski angažman *online* putem/razmatranje politika, aplikacije za društvene medije, mjerenje uspješnosti od strane građana.
Ukupno	104	231	100	

Rezultati anketiranja većih općina u Bosni i Hercegovini daju ukupni prosječni rezultat od 23,0. Općine u BiH dakle, imaju nešto niži rezultat nego anketirane nečlanice OECD-a. Najveći rezultat po komponentama veće općine u BiH su zabilježile na korisnost (10,7). Sa druge strane, komponenta sa najnižim prosječnim rezultatom je sigurnost i privatnost (0,1).

Tabela 19: Rezultati anketiranja većih općina u BiH po komponentama

Ukupni rezultat	23,0
Sigurnost/privatnost	0,1
Korisnost	10,7
Sadržaj	5,8
Usluga	4,4
Građanski i društveni angažmar	2,0

7.2.1. Sigurnost i privatnost

Po pitanju sigurnosti i privatnosti niti jedna općina nije zabilježila značajan rezultat, odnosno skoro niti jedna nije uopće zabilježila rezultat. Izuzetak je općina Novo Sarajevo, gdje je zabilježen rezultat 3,0. Ovaj rezultat je posljedica dostupnosti izjave, odnosno politike sigurnosti i privatnosti na internet-stranici, te mogućnosti pristupa ovoj izjavi na svakoj od stranica gdje se uzimaju podaci. Prosječan rezultat na globalnom nivou je 4,99, a najbolji rezultat su ostvarili gradovi Stockholm (17,4), Berlin (14,1) i Seoul (13,3).

Tabela 20: Rezultati anketiranja većih općina u BiH po komponenti – Sigurnost/privatnost

Opština	Ukupni rezultat	Sigurnost i privatnost	Korisnost	Sadržaj	Usluga	Građanski i društveni angažman
Novo Sarajevo	27,4	3,0	12,5	5,1	3,9	2,9
Tešanj	27,3	0,0	12,5	6,0	6,2	2,5
Gradiška	26,4	0,0	12,5	6,3	5,9	1,7
Živinice	25,8	0,0	10,0	6,0	6,9	2,9
Travnik	25,8	0,0	11,3	6,7	4,9	2,9

7.2.2. Korisnost

Korisnost je komponenta na kojoj su općine postigle najbolji prosječan rezultat. Također ovaj rezultat je u poređenju sa svjetskim prosjekom u najmanjem zaostatku. Svjetski prosjek je 12,1, a prosjek općina u BiH je 10,7. Najbolje rezultate su postigle općine/gradovi: Doboj, Mostar, Novo Sarajevo, Tešanj i Gradiška.

Tabela 21: Rezultati anketiranja većih općina u BiH po komponenti – Korisnost

Opština	Ukupni rezultat	Sigurnost/privatnost	Korisnost	Sadržaj	Usluga	Građanski i društveni angažman
Doboj	25,7	0,0	13,1	4,8	3,6	4,2
Mostar	24,1	0,0	13,1	6,7	2,6	1,7
Novo Sarajevo	27,4	3,0	12,5	5,1	3,9	2,9
Tešanj	27,3	0,0	12,5	6,0	6,2	2,5
Gradiška	26,4	0,0	12,5	6,3	5,9	1,7

Doboj je postigao rezultat koji je bolji od svjetskog prosjeka (13,1) i to najviše zbog dobrog i urednog formata stranice, gdje se nisu dešavale greške. Ono gdje bi se ovaj rezultat najviše mogao popraviti su mapa portala (trenutno nedostupna), linkovi za posebne segmente populacije i bolji alat za pretraživanje sa sugestijama.

Kada posmatramo rezultate rada grada Mostara vidimo da na skoro jednakim varijablama se propustilo „uzeti“ bodove. Sličan performans bilježi i stranica općine Novo Sarajevo. Iako je rezultat prilično dobar u odnosu na prosjek istraživanja na globalnom nivou, može se zaključiti da se uz malo truda prilagođenost korisniku može podići na viši nivo.

7.2.3. Sadržaj

Kada se radi o sadržaju na internet-stranicama većih općina u Bosni i Hercegovini, vidimo rezultat koji je drugi po visini u doprinosu ukupnoj ocjeni. Ipak, prosjek od 5,8 je znatno niži od 7,4 koliko je prosjek na globalnom nivou. Komponentu sadržaja sačinjava najveći broj varijabli, čak 26, koje daju ukupno 63 boda.

Najveći broj bodova općine su postigle na broju dokumenata koje je moguće preuzeti sa njihovih internet-stranica. Sve općine su na ovoj varijabli zabilježile maksimalan broj bodova. Veliki broj općina je postigao dobre rezultate na dostupnosti izvještaja i publikacija, informacijama o budžetu, informacijama o uređenju, te dostupnosti *newslettera* i obavještenja na glavnoj stranici. Najmanji broj bodova su općine zabilježile na pristupu informacija za slijepe i slabovidne osobe, dostupnošću mehanizama za hitne slučajeve, te rezultatu i sistemu mjerenja uspješnosti.

Tabela 22: Rezultati anketiranja većih općina u BiH po komponenti – Sadržaj

Opština	Ukupni rezultat	Sigurnost/privatnost	Korisnost	Sadržaj	Usluga	Građanski i društveni angažman
Banja Luka	24,8	0,0	10,6	7,6	4,9	1,7
Tuzla	24,7	0,0	11,3	7,3	4,9	1,3
Prijedor	23,2	0,0	11,3	7,3	3,0	1,7
Teslić	25,6	0,0	11,3	7,0	5,2	2,1
Stari Grad (Sarajev	24,0	0,0	10,0	7,0	4,9	2,1

Najbolje ocijenjene općine/gradovi kada se radi o komponenti sadržaja su se izdvojile radeći sljedeće:

- Banja Luka – zanimljivo je da se ovaj grad najviše izdvojio svojom dostupnošću informiranja preko *newslettera* i društvenih mreža, dostupnošću stranice na engleskom jeziku, dostupnošću izvještaja sa javnih sastanaka;
- Tuzla – osim dostupnosti informacija putem društvenih mreža, stranica grada za razliku od ostalih sadrži kontakt informacije službenika i odjeljenja, oglase za posao u upravi, informacije za zaposlenike, kao i kalendar događaja.

7.2.4. Usluga

Segment usluge na internet-stranicama većih općina u BiH bilježi rezultat od 4,4. Globalni prosjek ovog segmenta internet-stranica je 5,78, gdje zemlje članice OECD imaju prosjek od 8,01, a nečlanice OECD prosjek od 4,59. Općine u BiH dakle imaju nešto niži prosjek od prosjeka gradova u nečlanicama OECD. Kompletnu uslugu na internet-stranicama općine/gradovi sačinjava 21 varijabla. Najbolje rezultate po ovoj komponenti bilježe Živinice (6,9), Sanski Most (6,9), Tešanj (6,2), Gradiška (5,9) i Gračanica (5,9).

Tabela 23: Rezultati anketiranja većih općina u BiH po komponenti – Usluga

Opština	Ukupni rezultat	Sigurnost/privatnost	Korisnost	Sadržaj	Usluga	Građanski i društveni angažman
Živinice	25,8	0,0	10,0	6,0	6,9	2,9
Sanski Most	25,3	0,0	10,6	4,4	6,9	3,3
Tešanj	27,3	0,0	12,5	6,0	6,2	2,5
Gradiška	26,4	0,0	12,5	6,3	5,9	1,7
Gračanica	24,9	0,0	11,3	6,0	5,9	1,7

Prvih pet općina po mjerenju u BiH su napravile rezultat koji je bolji nego što je to globalni prosjek. Međutim, ipak sve su ispod prosjeka općina/gradova u OECD zemalja. Internet-stranica općine Živinice je najviše bodova dobila zbog mogućnosti da se elektronski može

obavljati nabavka, aplicirati za dozvole, ulagati žalbe, prijavljivati kršenje pravila i korupciju, tražiti informacije, te pratiti status podnesenog zahtjeva.

Slične prednosti nudi i internet-stranica Sanskog Mosta. Prednosti koje niti jedna općina u BiH nije ponudila na svojim internet-stranicama su: baze podataka sa mogućnošću pretraživanja, forumi sa pitanjima građana i odgovorima službenika, pristup ličnim podacima (uvjerenja i izvodi), mogućnost zahtjeva putem društvenih mreža, te mogućnost prilagođavanja internet-stranice.

7.2.5. Građanski i društveni angažman

Kada se radi o mogućnostima za građanski i društveni angažman putem internet-stranica većih općina u BiH, tu je zabilježen prosječan rezultat od 2,0. Prosječan rezultat izmjerenih općina/gradova u svijetu je 3,53, što je značajno više nego u BiH. Zaostatak je još veći za zemljama članicama OECD, čiji je prosječan rezultat 5,12. Zemlje nečlanice OECD su nam nešto bliže sa rezultatom od 2,68. Najbolje rezultate bilježe općine Doboj, Novi Grad (Sarajevo), Sanski Most, Živinice i Bijeljina. Doboj i Novi Grad (Sarajevo) imaju rezultat koji je nešto viši od prosjeka izmjerenih općina/gradova u svijetu, dok su ostale tri općine iznad prosjeka nečlanica OECD-a.

Tabela 24: Rezultati anketiranja većih općina u BiH po komponenti – Građanski i društveni angažman

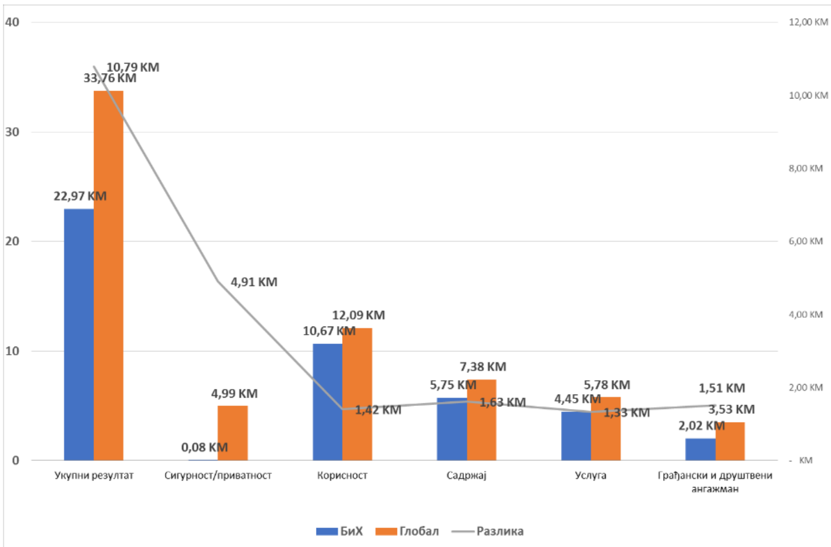
Opština	Ukupni rezultat	Sigurnost/privatnost	Korisnost	Sadržaj	Usluga	Građanski i društveni angažman
Doboj	25,7	0,0	13,1	4,8	3,6	4,2
Novi Grad (Sarajev	24,7	0,0	10,0	6,3	4,6	3,8
Sanski Most	25,3	0,0	10,6	4,4	6,9	3,3
Živinice	25,8	0,0	10,0	6,0	6,9	2,9
Bijeljina	24,8	0,0	10,6	6,0	5,2	2,9

Općine Doboj i Novi Grad (Sarajevo) su postigle svoje rezultate na osnovu sljedećeg:

- Doboj – dostupnost upitnika o zadovoljstvu na određene teme, rezultati istih, mogućnost da se ostave komentari i napiše povratna informacija putem *online* foruma, te mogućnost pretplate na *newsletter*.
- Novi Grad (Sarajevo) – dostupnost foruma za diskusije, *live* video snimaka javnih događaja, mogućnost komentariranja sa općinskim odjeljenjima putem *online* forme,

dostupnost foruma ili direktne komunikacije sa službenicima u svrhu konsultacije, kao i dostupnost upitnika o zadovoljstvu na određene teme.

Na većini varijabli u segmentu građanskog i društvenog angažmana nijedna općina nije zabilježila bod.



Grafikon 14: Ukupni rezultati po komponentama BiH/Globalno

Na grafikonu možemo vidjeti sve rezultate, kako ukupne (stupci lijevo), tako i po komponentama i to za BiH i globalno. Vidimo da je globalno prosjek po svim komponentama iznad bosanskohercegovačkog prosjeka. Međutim, dok je na skoro svim komponentama ta razlika otprilike jednaka, najveća razlika se bilježi na komponenti sigurnosti i privatnosti. Veće općine u Bosni i Hercegovini značajno kasne za svjetskim prosjekom, tačnije za oko 10 bodova, a za OECD zemljama i znatno više, oko 22 boda. Općine/gradovi koje se izdvajaju u ukupnom prosjeku su Novo Sarajevo, Tešanj, Gradiška, Živinice i Travnik, koje su u prvih pet po ukupno ostvarenim bodovima, te su značajno iznad bosanskohercegovačkog prosjeka. Internet-stranice većih općina/gradova u Bosni i Hercegovini nisu dovoljno radile na komponenti sigurnost i privatnost, te nisu ostvarile rezultat i tu je vidljiva najveća razlika. Najmanja razlika se vidi u komponenti usluge i korisnosti internet-stranica u odnosu na svjetski nivo.

Da bi se mogao adekvatno riješiti problem potrebno je da se na cijelom prostoru Bosne i Hercegovine izgradi i osigura koherentna komunikaciona i informaciona infrastruktura u javnom sektoru, koja bi obezbijedila pouzdaniji, sigurniji i jeftiniji pristup i razmjenu informacija, kako u okviru javnog sektora, tako i u komunikaciji uprave sa eksternim

subjektima. Većim općinama/gradovima u Bosni i Hercegovini predstoji puno rada da bi se dosegao barem svjetski nivo, da ne govorimo o prosjeku u OECD zemljama.

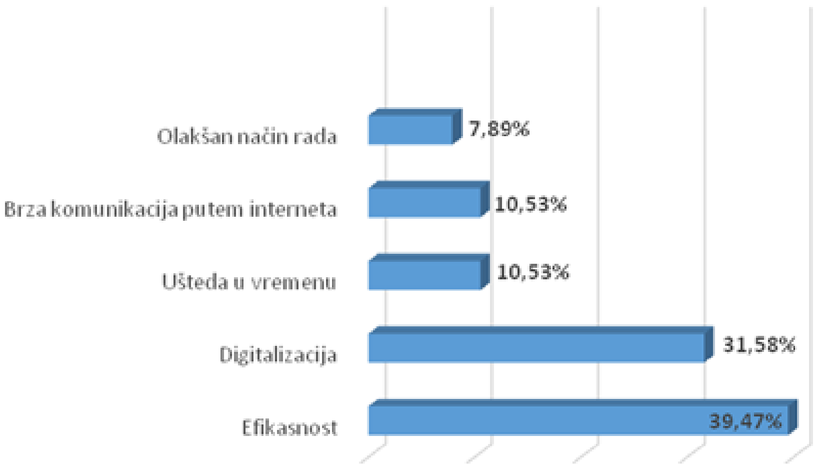
8. PREZENTACIJA I INTERPRETACIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Svrha ovog poglavlja je prezentacija i pojašnjenje rezultata istraživanja dobijenih analizom 38 anketna upitnika kojima je ispitana veza elektronske uprave sa unapređenjem lokalnog ekonomskog razvoja u Bosni i Hercegovini.

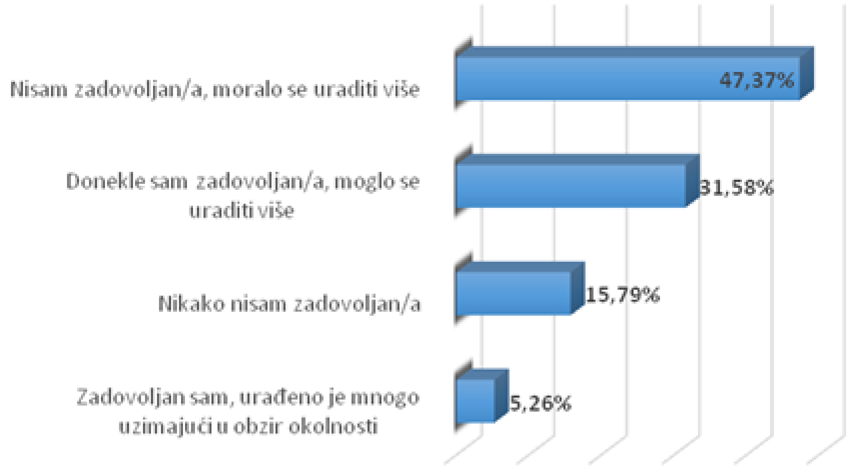
8.1. Emprijski pokazatelji karakteristika elektronske uprave na lokalnom nivou u Bosni i Hercegovini

U ovom poglavlju bit će prezentirani rezultati istraživanja dobijeni na ispitivanju jednostavnog slučajnog uzorka 38 općina u Bosni i Hercegovini.

Najveći broj uposlenih jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini kada im se spomene izraz elektronska uprava pomisle na efikasnost, njih 39,47%, dok njih 31,58% pomisli na digitalizaciju, 10,53% državnih službenika izraz elektronska uprava asocira na uštedu u vremenu i brzu komunikaciju putem interneta, a samo 7,89% njih asocira na olakšan način rada. Da se zaključiti na osnovu datih odgovora na ovo pitanje da državni službenici jedinica lokalne samouprave dosta dobro razumiju pojam elektronske uprave i ista im ne predstavlja nešto nepoznato, nešto apstraktno, što je dobro s obzirom ns to da se iz literature može vidjeti da su uposlenici javne uprave jedna od značajnih barijera u procesu implementacije e-uprave.



Grafikon 15: Percepcija državnih službenika prema e-upravi u Bosni i Hercegovini na lokalnom nivou



Grafikon 16: Zadovoljstvo stepenom implementacije e-uprave u BiH

Na osnovu podataka prikazanih na grafikonu 16 može se reći da državni službenici i namještenici jedinica lokalne samouprave nisu u velikoj mjeri zadovoljni sa stepenom implementacije elektronske uprave na lokalnom nivou. Naime, njih 47,37% se izjasnilo da nisu zadovoljni i da se moralo uraditi više, dok je njih 31,58% se izjasnilo da su donekle zadovoljni, te da se također moglo uraditi više. Njih 15,79% se izjasnilo da nikako nisu zadovoljni, dok se samo 5,25% uposlenih u javnoj upravi izjasnilo da su zadovoljni urađenim, te da se uradilo mnogo uzimajući u obzir okolnosti u kojima se odvijala i još uvijek odvija implementacija koncepta e-uprave u Bosni i Hercegovini. Ovakav stav državnih službenika i namještenika po pitanju zadovoljstva stepenom implementacije e-uprave u Bosni i Hercegovini zasigurno je refleksija neefikasne i nestručno vođene reforme javne uprave u našoj državi koja je započela davne 2006. godine usvajanjem Strategije reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini kao i pratećih Akcionih planova, gdje je e-uprava jedan od stubova reforme. Nažalost, realiziran je jedan dio definiranih aktivnostu u procesu reforme javne uprave, utrošena su ogromna finansijska sredstva, ali, nažalost za građane još uvijek nakon 14 godina vidljivih rezultata nema.

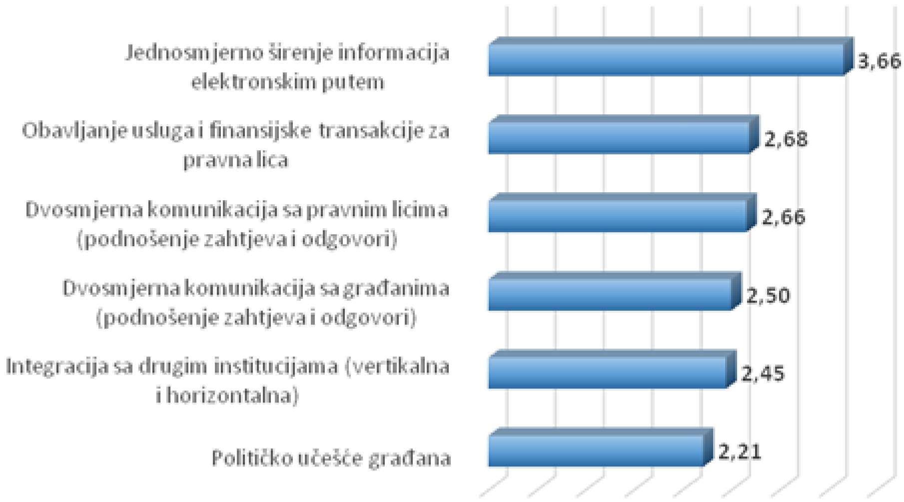


Grafikon 17: Najveća ograničenja implementacije e-uprave u BiH na lokalnom nivou

Iz grafikona 17 je vidljivo da su najveća ograničenja u implementaciji elektronske uprave u Bosni i Hercegovini na lokalnom nivou vezana za zakonski okvir (28,95%), nedostatak resursa (23,68%), nedostatak volje općinskih vlasti (21,05%), dok je nešto manji uticaj, kao ograničenje u implementaciji e-uprave vezan za nedostatak volje kod drugih institucija (10,53%), nedostatak interesa kod građana (7,89%) i institucionalni okvir (7,89%). Iz prethodno navedenog grafikona može se istaći da je najveći problem u implementaciji vezan za nepostojanje adekvatnog zakonskog okvira, nedostatak resursa i nedostatak volje općinskih vlasti. Ovi rezultati donekle korespondiraju sa rezultatima istraživanja kod drugih zemalja u razvoju, tako da je potrebno ove faktore detaljnije istražiti.

Uvidom u rezultate istraživanja prikazane na grafikonu 18 vidljivo je da su državni službenici najbolje ocijenili segment jednosmjernog širenja informacija elektronskim putem (3,66) segmenti dvosmjerne komunikacije sa pravnim licima (2,66) i obavljanja usluga i finansijskih transakcija za pravna lica (2,68) od 5 mogućih vrijednosti prema Likertovoj skali, što i nisu tako dobre (zadovoljavajuće) vrijednosti. Isto važi i za ocjenu dvosmjerne komunikacije sa građanima (2,50), te integraciju sa drugim institucijama (2,45) i političko učešće građana (2,21). Ovakva ocjena djelovanja elektronske uprave u jedinicama lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini je rezultat činjenice da sve jedinice lokalne samouprave posjeduju aktivne veb-portale putem kojih publikuju informacije i određene dokumente. Ostali faktori koji su ocijenjeni nižim ocjenama su također rezultat stanja na terenu koje je uzrokovano nemogućnošću potpune implementacije e-uprave, jer najviši nivoi vlasti nisu omogućili

preduslove (zakonske i infrastrukturne – vezane za vertikalnu i horizontalnu integraciju posebno baza podataka) što bi omogućilo realiziranje procesa transakcija i umreženosti svih nivoa vlasti i svih njenih institucija.



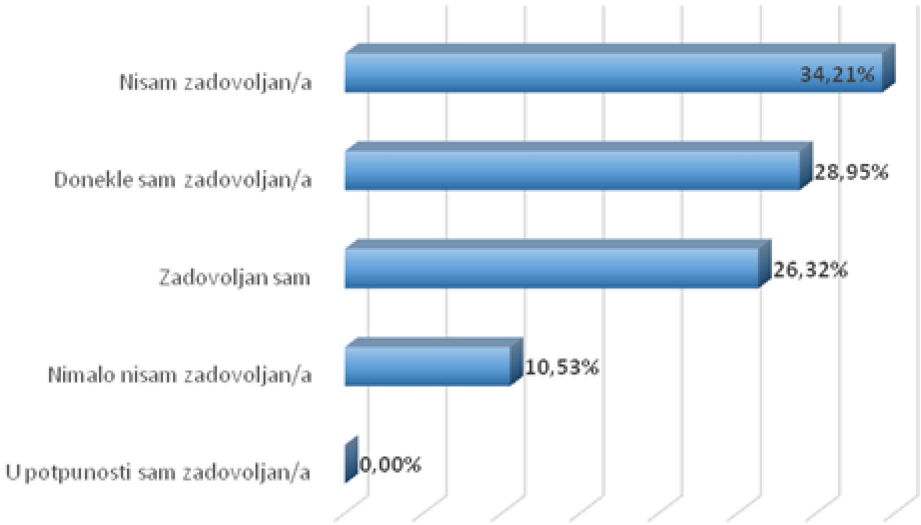
Grafikon 18: Ocjena segmenata djelovanja e-uprave u jedinicama lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini



Grafikon 19: Segmenti u kojima JLS vide najviše prostora za napredak e-uprave na lokalnom nivou u Bosni i Hercegovini

Na osnovu podataka prikazanih na grafikonu 19 dobijenih na osnovu empirijskog istraživanja vidljivo je segment elektronskog pružanja usluga ima najviše potencijala (47,37%) za budući rast elektronske uprave, odmah iza njega slijedi oblast e-uprave koja je povezana sa

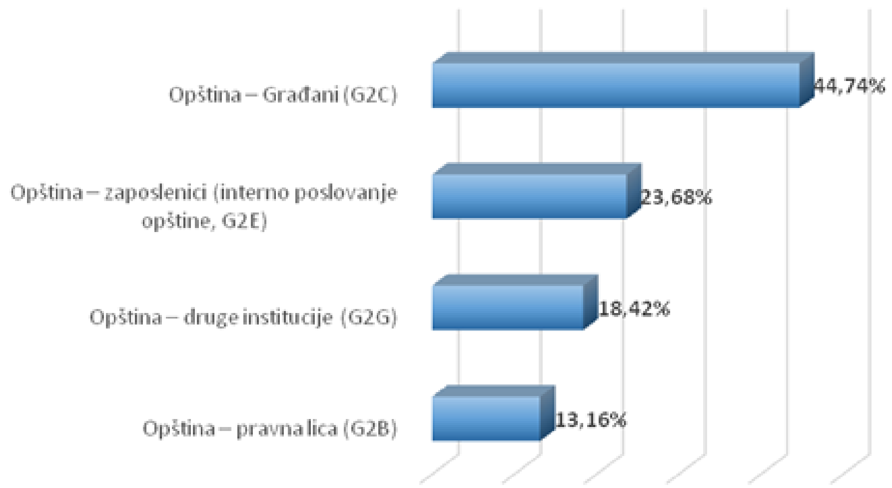
uspostavljanjem sigurne i korporativne elektronske interakcije između institucija države (34,21%), te oblast obavljanja i naplate usluga elektronskim putem (18,41%). Iz ovih rezultata je moguće potvrditi značaj segmenta pružanja usluga, a posebno zaštite ličnih i drugih podataka, kao i omogućavanje procesa transakcija kao trećeg koraka u implementaciji e-uprave i vertikalne i horizontalne integracije sistema kao četvrtog i posljednjeg koraka u implementaciji koncepta e-uprave. Angažman građana je ocijenjen sa 0,00%, pretpostavka je iz razloga što elektronska uprava automatizmom doprinosi većem angažmanu i uključivanju građana u procese donošenja ključnih odluka javne uprave.



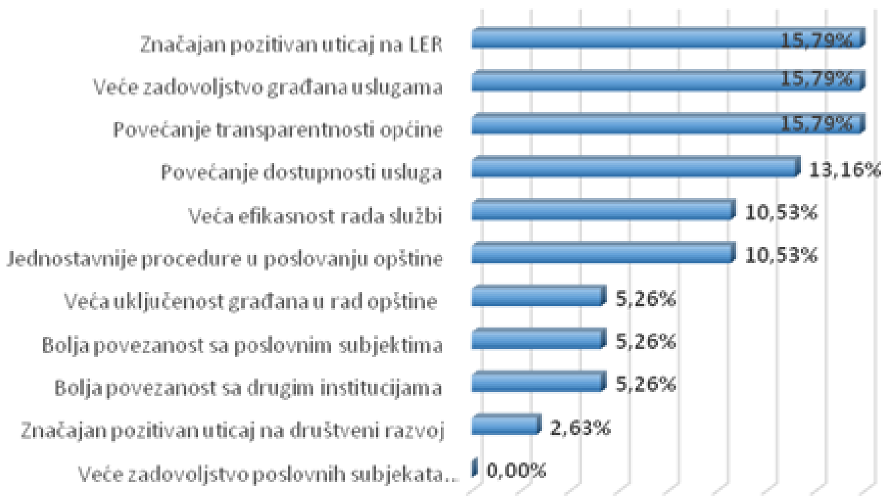
Grafikon 20: Zadovoljstvo do sada implementiranim elementima e-uprave u Bosni i Hercegovini na lokalnom nivou

Iz grafikona 20 na kojem su prikazani rezultati zadovoljstva jedinica lokalne samouprave sa do sada implementiranim elementima elektronske uprave u Bosni i Hercegovini na lokalnom nivou nisu baš zadovoljavajući. Iz grafikona je vidljivo da se najveći broj jedinica lokalnih samouprava izjasnio da nije zadovoljan sa ovom aktivnošću (34,21%), nešto manje njih se izjasnilo da su donekle zadovoljni (28,95%), te je njih 26,31% zadovoljno sa do sada implementiranim elementima e-uprave, dok je 10,53% jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini u potpunosti nezadovoljno dosadašnjom implementacijom. Obrazloženje ovakovom stanju po pitanju zadovoljstva JLS sa do sada implementiranim elementima e-uprave u Bosni i Hercegovini može biti vezan za razloge navedene u obrazloženju rezultata prikazanih na grafikonu 16.

Na grafikonu 21 je prikazana zastupljenost modela elektronske uprave u Bosni i Hercegovini na lokalnom nivou, te se može zaključiti da je u općinama Bosne i Hercegovine najzastupljeniji model G2C (44,74%) tj. komunikacija između javne uprave i građana, zatim slijedi G2E (23,68%), G2G (18,24%) i G2B (13,16%). Na osnovu ovih podataka može se reći da jedinice lokalne samouprave u svome radu najviše pažnje usmjeravaju prema svojim građanima, što je i razumljivo s obzirom na to da građani prema nekim autorima na lokalnom nivou zadovoljavaju oko 85% svojih osnovnih životnih potreba. Nakon građana slijede uposlenici, ali je iznenađujuće i pomalo interesantno da je model G2B na posljednjem mjestu, s obzirom na to da je i ovaj odnos veoma važan za lokalni ekonomski razvoj. Zbog toga bi trebalo dodatno istražiti ovaj segment, te vidjeti detaljnije razloge i faktore koji su doprinijeli ovakvoj konstalaciji rezultata.

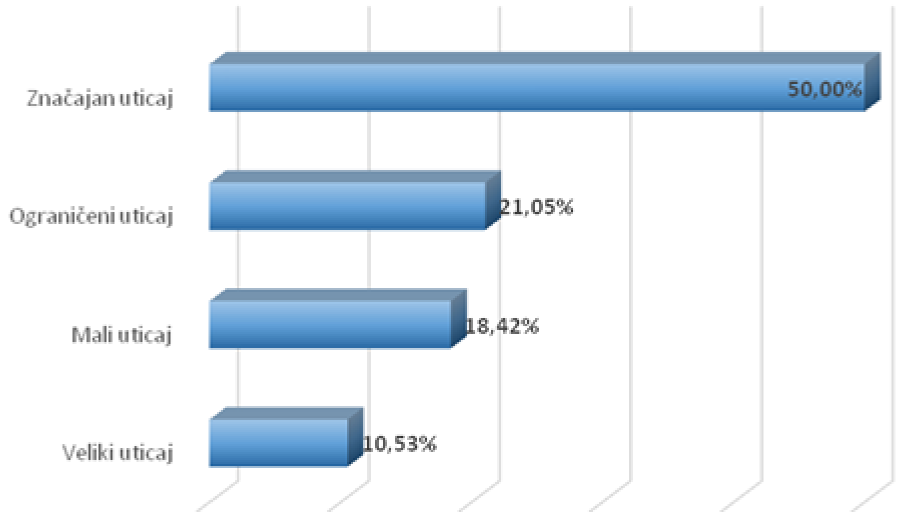


Grafikon 21: Zastupljenost modela e-uprave u JLS u Bosni i Hercegovini



Grafikon 22: Najznačajniji efekti implementacije e-uprave u JLS u Bosni i Hercegovini

U disertaciji su ispitivani i analizirani najznačajniji efekti uvođenja elektronske uprave u Bosni i Hercegovini na lokalnom nivou čiji rezultati su prikazani na grafikonu 22. Naime, iz grafikona je vidljivo da se najveći broj jedinica lokalnih samouprava (15,79%) izjasnilo da se najznačajniji efekti implementacije e-uprave u Bosni i Hercegovini odnose na značajan pozitivan uticaj na lokalni ekonomski razvoj, veće zadovoljstvo građana pruženim uslugama i povećanje transparentnosti jedinica lokalne samouprave. Nakon njih slijede povećanje dostupnosti usluga (13.16%), veća efikasnost rada službi i pojednostavljenje procedura u radu jedinica lokalnih samuprava (10,53%), a kao najslabije ocijenjeni efekti implementacije e-uprave jedinice lokalne samouprave su ocijenile veću uključenost građana (5,26%), bolju povezanost sa poslovnim subjektima i drugim institucijama (5,26%), te značajan pozitivan uticaj na društveni razvoj (2,63%). Dakle na osnovu prethodno navedenih podataka može se reći da je implementacija elektronske uprave na dobrom putu, ali je potrebno brže stvoriti još kvalitetnije preduslove za dalju implementaciju e-uprave s ciljem ostvarenja još boljih efekata, posebno onih vezanih za vertikalnu i horizontalnu integraciju, te veću uključenost građana u procese donošenja ključnih odluka jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini.



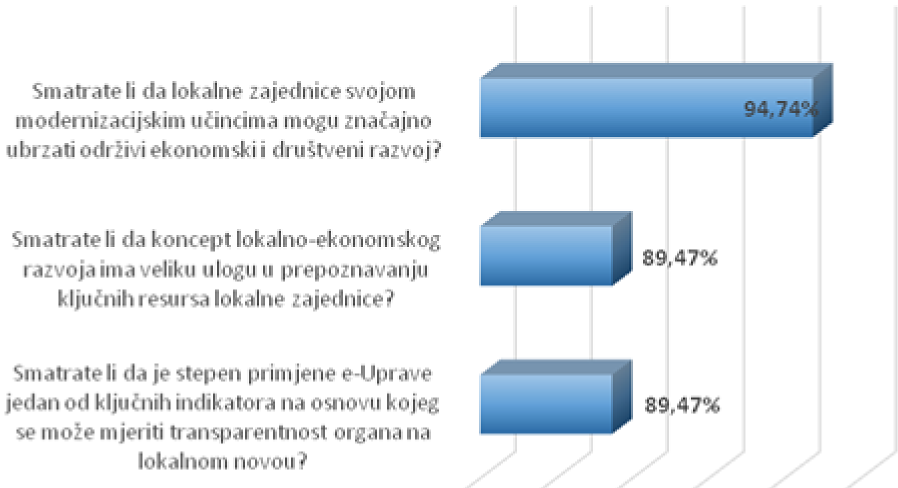
Grafikon 23: Ocjena uticaja implementacije e-uprave na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini

Grafikon 23 pokazuje da je 50,00% jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini ocijenilo da implementacija elektronske uprave ima značajan uticaj na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini, dok njih 21,05% je stava da je taj uticaj ograničen odnosno njih 18,42% je mišljenja da je taj uticaj veoma mali, a samo 10,53% tvrdi da implementacija

elektronske uprave u Bosni i Hercegovini ima veliki uticaj na unapređenje lokalnog ekonomskog razvoja.

U disertaciji je urađena analiza modernizacijskih učinaka na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini, čiji rezultati su prikazani na grafikonu 24. Iz predmetnog grafikona se može vidjeti da je najveći broj jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini (94,74%) se izjasnilo da jedinice lokalne samouprave svojim modernizacijskim učincima mogu značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj, dok su 89,47% jedinica lokalnih samouprava u našoj državi smatrale da je stepen primjene e-uprave jedan od ključnih indikatora na osnovu kojeg se može mjeriti transparentnost organa na lokalnom novou vlasti, te da koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa za razvoj lokalne zajednice.

Dakle, može se reći da u ovom kontekstu modernizacija rada i pružanja usluga jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini treba da bude jedan od ključnih ciljeva transformacije rada i pružanja usluga javne uprave na lokalnom nivou vlasti kako bi ona bila inkluzivnija, transparentnija, odgovornija, efikasnija i efektivnija, koherentnija i otvorenija, te na taj način doprinijela unapređenju lokalnog ekonomskog razvoja, što je dodatno testirano i na osnovu postavljenih hipoteza disertacije, što će biti detaljnije obrazloženo u sljedećem poglavlju.



Grafikon 24: Uticaj modernizacije JLS u Bosni i Hercegovini na lokalni ekonomski razvoj

8.2. Rezultati testiranja uticaja elektronske uprave na unapređenje lokalnog ekonomskog razvoja u Bosni i Hercegovini

U ovom poglavlju su prikazani rezultati istraživanja dobijeni obradom podataka prikupljenih metodom anketiranja upotrebom anketnog upitnika, koji se odnose na testiranje pomoćnih (radnih) hipoteza i centralne hipoteze. Nivo značajnosti određen za istraživanje ove disertacije je $p<0,05$.

8.2.1. Faktorska analiza

U disertaciji je korištena faktorska analiza za potvrdu validnosti varijabli i anketnog upitnika. Dobijeni rezultati faktorske analize i analize glavnih komponenti prikazani su u tabeli 25. U tabeli su prikazana faktorska opterećenja 36 faktora dimenzija zavisne i nezavisne varijable. Iz tabele je vidljivo da je faktorsko opterećenje svih faktora veće od od 0,40 što predstavlja prema Hair, i dr. (2010) i Dwivedi, i dr. (2008) preporučeni minimum u istraživanjima informacionih sistema.

Faktori varijable „Elektronska uprava" (EULER) pokazuju vrijednost faktorskog opterećenja u rasponu od 0,625 do 0,860, također pet faktora varijable „Stepen primjene elektronske uprave" (SPEUTIO) imaju vrijednosti faktorskog opterećenja u rasponu od 0,563 do 0,829. Zatim, pet faktora varijable „Resursi JLS" (RJLSPA) bilježe faktorsko opterećenje u rasponu od 0,558 do 0,750, dok faktorsko opterećenje kod varijable „Modernizacijski učinci JLS" (MUJLSEDR) se kreće u rasponu od 0,698 do 0,949.

Također, četiri faktora varijable „Otvorenost i transparentnost" (OT) imaju vrijednosti faktorskog opterećenja u rasponu od 0,627 do 0,771, a vrijednosti faktorskog opterećenja evidentirana za četiri faktora varijable „Lokalni ekonomski razvoj" (LER) bilježi vrijednosti u rasponu između 0,572 do 0,783. Faktorsko opterećenje varijable „Ekonomski i društveni razvoj" (EDR) ima vrijednosti u rasponu od 0,597 do 0,802, dok se vrijednosti faktorskog opterećenja varijable „Poslovni ambijent" (PA) kreće u rasponu od 0,559 do 0,760.

S obzirom na to da se faktorska analiza uz upotrebu analize glavnih komponenti (PCA) sa varimaks rotacijom koristila za potvrđivanje validnosti anketnog upitnika, te da nije zabilježena vrijednost faktorskog opterećenja faktora manja od 0,40, može se zaključiti da su zadovoljeni uslovi faktorske analize. Shodno tome, može se reći da su prikupljeni podaci i dobijeni rezultati putem anketnog upitnika nedvojbeno validni i pouzdani, te da rezultati

faktorske analize i testa pouzdanosti potvrđuju unutrašnju konzistentnost podataka i validnost korištenog anketnog upitnika.

Tabela 25: Rotirana faktorska matrica

Faktor	Faktorsko opterećenje	Faktor	Faktorsko opterećenje
Elektronska uprava		**Modernizacijski učinci JLS**	
EULER1	0.769	MUJLSEDR1	0.700
EULER2	0.625	MUJLSEDR2	0.698
EULER3	0.750	MUJLSEDR3	0.949
EULER4	0.860	MUJLSEDR4	0.912
EULER5	0.793	**Otvorenost i transparentnost**	
EULER6	0.746	OT1	0.771
Stepen primjene elektronske uprave		OT2	0.693
SPEUTIO1	0.721	OT3	0.634
SPEUTIO2	0.791	OT4	0.627
SPEUTIO3	0.563	**Lokalni ekonomski razvoj**	
SPEUTIO4	0.747	LER1	0.732
SPEUTIO5	0.829	LER2	0.783
Resursi jedinica lokalne samouprave		LER3	0.663
RJLSPA1	0.693	LER4	0.572
RJLSPA2	0.660	**Ekonomski i društveni razvoj**	
RJLSPA3	0.750	EDR1	0.633
RJLSPA4	0.731	EDR2	0.597
RJLSPA5	0.558	EDR3	0.784
		EDR4	0.802
		Poslovni ambijent	
		PA1	0.760
		PA2	0.656
		PA3	0.559
		PA4	0.590

Extraction Method: Analiza glavnih komponenti (PCA)
Rotation Method: Varimax sa Kaiser normalizacijom

8.2.2. Test pouzdanosti prikupljenih podataka

Cronbahov alfa koeficijent je korišten za ocjenu pouzdanosti prikupljenih podataka putem anketnog upitnika. Field (2005) ističe da se time provjerava i dokazuje interna homogenost i konzistentnost prikupljenih podataka, te da ovaj test prikazuje donju granicu pouzdanosti.

Hinton i dr. (2004) u svome istraživanju ističu temeljne kriterije pouzdanosti mjernih skala, i to: ukoliko Cronbahov alfa koeficijent, ali i ostali koeficijenti pouzdanosti imaju vrijednost veću ili jednaku 0,90, tada se pouzdanost prikupljenih podataka može smatrati izvrsnom. U slučaju da ovaj koeficijent ima vrijednost između 0,70 i 0,90 tada se pouzdanost može smatrati vrlo dobrom, međutim kada se ta vrijednost nalazi između 0,50 i 0,70 tada se govori o prihvatljivoj pouzdanosti. Kada se koeficijent pouzdanosti nalazi u vrijednosti manjoj od 0,50 onda se može zaključiti da bi više od polovine ustanovljene varijanse moglo biti posljedicom slučajne greške, te da se takve skale ne mogu smatrati pouzdanim i da ih ne treba koristiti u daljoj analizi. Shodno vrijednostima Cronbahov alfa koeficijenta prikazane u tabeli 26 može se reći da razvijene mjerne skale ove disertacije imaju prihvatljiv nivo pouzdanosti (0,960 – izvrsna pouzdanost), što ukazuje na činjenicu da u anketnom upitniku postoji unutrašnja konzistentnost i pouzdanost prikupljenih podataka, te da je isti pouzdan, s obzirom na to da veća vrijednost ovog koeficijenta ukazuje na veću pouzdanost prikupljenih podataka ističu Dwivedi i dr. (2006).

Tabela 26: Analiza unutrašnje konzistentnosti anketnog upitnika

Vrijednost Cronbahov alfa koeficijenta	**Standardiziran Cronbahov alfa koeficijent**	**Broj pitanja**	**N (Veličina uzorka)**	**Pouzdanost**
0,960	0,962	36	38	Izvrsna pouzdanost

Deskriptivna statistika bavi se opisivanjem i uređivanjem prikupljenih empirijskih podataka, njihovim grafičkim prikazivanjem i opisivanjem pomoću numeričkih vrijednosti: prosjek, standardna devijacija, korelacijski koeficijent itd. U disertaciji se koristi aritmetička sredina i standardna devijacija.

U tom kontekstu aritmetička sredina predstavlja početak analize distribucije frekvencija i opisuje centar (središte) distribucije podataka, te objašnjava odnos između posmatranih podataka uzorka. Aritmetička sredina je najčešće upotrebljavana mjera centralne tendencije. Rezultati deskriptivne statistike prikazani u tabeli 27 pokazuju da su zabilježene vrijednosti aritmetičke sredine prilično visoke. Najmanja zabilježena vrijednost aritmetičke sredine je kod faktora 1 varijable „Resursi JLS" (RJLSPA1) i iznosi 4,03, dok je najveća zabilježena vrijednost aritmetičke sredine faktora zabilježena također kod varijable „Resursi JLS" (RJLSPA2) čija vrijednost iznosi 4,63. Dakle, vrijednosti aritmetičke sredine varijabli

prikazanih u tabeli 27 pokazuju prilično visoke vrijednosti i kreću se u rasponu od 4,03 do 4,63.

Standardna devijacija predstavlja mjeru koja pokazuje kako se „gusto" rezultati provedenog mjerenja u ovoj disertaciji grupiraju oko aritmetičke sredine, odnosno koliko se rezultati ovog mjerenja razlikuju od aritmetičke sredine kao referentne tačke, i predstavljaju mjeru prosječnog odstupanja rezultata od aritmetičke sredine. Iz tabele je vidljivo da standardna devijacija ima vrijednosti manje od 1 što govori o homogenosti skupa i reprezentativnosti aritmetičke sredine. Najniža vrijednost standardne devijacije je zabilježena kod faktora 1 varijable „Otvorenost i transparentnost" (OT1) i iznosi 0,481, dok je najveća zabilježena vrijednost standardne devijacije faktora zabilježena kod varijable „Elektronska uprava" (EULER4) čija vrijednost iznosi 0,899. Dakle, vrijednosti standardne devijacije varijabli prikazanih u tabeli 27 pokazuju prilično visoke vrijednosti i kreću se u rasponu od 0,481 do 0,899.

Tabela 27: Deskriptivna statistika dimenzija ispitivanih varijabli

	N	**Aritmetička sredina**	**Standardna devijacija**
Elektronska uprava			
EULER1	38	4.39	0.547
EULER2	38	4.58	0.500
EULER3	38	4.58	0.500
EULER4	38	4.05	0.899
EULER5	38	4.18	0.865
EULER6	38	4.08	0.818
Stepen primjene elektronske uprave			
SPEUTIO1	38	4.50	0.558
SPEUTIO2	38	4.45	0.504
SPEUTIO3	38	4.50	0.507
SPEUTIO4	38	4.26	0.644
SPEUTIO5	38	4.13	0.811
Resursi jedinica lokalne samouprave			
RJLSPA1	38	4.03	0.788
RJLSPA2	38	4.63	0.489
RJLSPA3	38	4.34	0.669
RJLSPA4	38	4.55	0.504
RJLSPA5	38	4.24	0.634

	N	**Aritmetička sredina**	**Standardna devijacija**
Modernizacijski učinci JLS			
MUJLSEDR1	38	4.37	0.541
MUJLSEDR2	38	4.37	0.541
MUJLSEDR3	38	4.11	0.798
MUJLSEDR4	38	4.21	0.622
Otvorenost i transparentnost			
OT1	38	4.34	0.481
OT2	38	4.37	0.489
OT3	38	4.42	0.500
OT4	38	4.42	0.500
Lokalni ekonomski razvoj			
LER1	38	4.32	0.620
LER2	38	4.32	0.620
LER3	38	4.37	0.633
LER4	38	4.37	0.633
Ekonomski i društveni razvoj			
EDR1	38	4.34	0.582
EDR2	38	4.34	0.582
EDR3	38	4.24	0.542
EDR4	38	4.21	0.577

	Poslovni ambijent			
	PA1	38	4.24	0.490
	PA2	38	4.26	0.503
	PA3	38	4.39	0.595
	PA4	38	4.47	0.603

8.2.3. Korelaciona i regresiona analiza

U ovom poglavlju su testirani odnosi između nezavisne varijable elektronske uprave (x) i zavisne varijable lokalni ekonomski razvoj (y), kao i odnosi između njihovih determinati, a na osnovu istraživačkog modela na kome su prikazani odnosi među njima, te na osnovu definiranih hipoteza. Na osnovu toga će biti testirane postavljene hipoteze disertacije (centralna i radne hipoteze).

8.2.3.1. Testiranje radne hipoteze H_1: Stepen primjene elektronske uprave

U disertaciji je na osnovu istraživačkog modela definirana osnovna istraživačka hipoteza i 3 (tri) radne hipoteze. U ovom poglavlju testirana je prva radna hipoteza H_1, koja glasi:

H_1: *„Stepen primjene e-uprave je jedan od ključnih indikatora na osnovu kojeg se može mjeriti nivo transparentnosti organa na lokalnom nivou"*

Postavka hipoteze: Ho: $\rho^2 = 0$ H_1: $\rho^2 \neq 0$ $p < 0,05$

S ciljem testiranja ove radne hipoteze bilo je potrebno izvršiti objedinjavanje rezultata indikatora deteminanti „Transparentnost i otvorenost" (y_1) i „Ekonomski i društveni razvoj" (y_2) u okviru zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj", kao i indikatore determinante „Stepen primjene e-uprave" (x_1) u okviru nezavisne varijable „Elektronska uprava". Za testiranje ove hipoteze kreirane su nove varijable iz već postojećih upotrebom matematičke operacije za izračunavanje prosječnih vrijednosti, i to $((y_1+y_2)/2)$. Stoga je na osnovu odnosa definiranih u istraživačkom modelu disertacije upotrebom naredbe SPSS programa „Transform"/„Compute variables" kreirana nova zavisna varijabla „OTEDRtotal" koja predstavlja aritmetičku sredinu vrijednosti indikatora determinanti „Transparentnost i otvorenost" i „Ekonomski i društveni razvoj" u okviru varijable „Lokalni ekonomski razvoj" u Bosni u Hercegovini. Na isti način, kreirana je i varijabla „SPEUTItotal" koja predstavlja aritmetičku sredinu vrijednosti indikatora determinante nezavisne varijable „Stepen primjene

e-uprave”. U daljem dijelu rada bit će prikazani rezultati dobijeni testiranjem ove radne hipoteze.

Tabela 28: Analiza unutrašnje konzistentnosti anketnog upitnika za radnu hipotezu H_1

Vrijednost Cronbahov alfa koeficijenta	Standardiziran Cronbahov alfa koeficijent	Broj varijabli	N*	Pouzdanost
0,953	0,955	2	38	Izvrsna pouzdanost

U odnosu na referentne vrijednosti koeficijenata pouzdanosti koji su prethodno navedeni i obrazloženi (Hinton i dr., 2004) rezultati analize unutrašnje konzistentnosti anketnog upitnika za radnu hipotezu H_1 prikazani u tabeli 28 pokazuju da mjerne skale korištene za testiranje radne hipoteze H_1 pokazuju izvrstan nivo pouzdanosti (0,953 – izvrsna pouzdanost). Ova vrijednost Cronbahov alfa koeficijenta ukazuje na činjenicu da u anketnom upitniku postoji pouzdanost prikupljenih podataka i unutrašnja konzistentnost za ovu hipotezu, te da je isti pouzdan, s obzirom na to da veća vrijednost ovog koeficijenta ukazuje na veću pouzdanost prikupljenih podataka.

Tabela 29: Rezultati korelacione analize za radnu hipotezu H_1

		SPEUTItotal	OTEDRItotal
SPEUTItotal	Pearsonov koefic. korelacije	1	0,914**
	Sig. (2-tailed) p		0,000
	N	38	38
OTEDRItotal	Pearsonov koefic. korelacije	0,914**	1
	Sig. (2-tailed) p	0,000	
	N	38	38

** Korelacija signifikantna na nivou 0,01.

S ciljem testiranja moguće povezanosti determinante nezavisne varijable SPEUTItotal (Stepen primjene e-uprave) i nove determinante zavisne varijable OTEDRItotal („Transparentnost i otvorenost” i „Ekonomski i društveni razvoj”) radne hipoteze H_1 upotrijebljen je Pearsonov koeficijent korelacije. Ovaj koeficijen korelacije pokazuje u kojoj mjeri su promjene vrijednosti jedne determinante povezane s promjenama vrijednosti druge determinante. Kao granica između statistički značajnih i statistički neznačajnih koeficijenata u disertaciji je korištena vrijednost 0,05, što znači da ukoliko je $p < 0,05$ koeficijent korelacije je značajan i tada se smije tumačiti, međutim ukoliko je $p > 0,05$ koeficijent korelacije nije značajan, te s

obzirom na to da njegovu vrijednost ne smije se tumačiti. S obzirom na to da su zadovoljena sva tri uslova za upotrebu Pearsonovog koeficijenta korelacije: linearnost, simetričnost distribucije, te dovoljno velik uzorak (N > 30) u daljem dijelu disertacije je obrazložena povezanost ove dvije dimenzije istraživanja.

Tabela 29 prikazuje vrijednosti korelacione analize za radnu hipotezu H_1, gdje se na osnovu dobijenih vrijednosti Pearsonovog koeficijenta korelacije i statističke značajnosti može reći da postoji statistički značajna, pozitivna i jaka korelacija determinante nezavisne varijable „Stepen primjene e-uprave" sa determinantama zavisne varijable „Otvorenost i transparentnost" i „Ekonomski i društveni razvoj" čija vrijednost koeficijenta korelacije iznosi (0,914), gdje postoji statistička značajnost ($p < 0,05$, tj. $p = 0,000$). Ovako visoka vrijednost koeficijenta korelacije ukazuje na činjenicu da će rastom determinante „Stepen primjene e-uprave" rasti i vrijednost determinanti „Otvorenost i transparentnost" i „Ekonomski i društveni razvoj".

Regresiona analiza se koristila kako bi se bolje razumjela povezanost determinante nezavisne varijable „Stepen primjene e-uprave" sa determinantama zavisne varijable „Otvorenost i transparentnost" i „Ekonomski i društveni razvoj". Regresioni model korišten u disertaciji koji pokazuje vezu između zavisne i nezavisne varijable se može aproksimirati na sljedeći način, odnosno sljedećim modelom: $Y = f(X1, X2, ..., Xp) + \varepsilon$, gde je ε slučajna greška koja predstavlja razliku između aproksimacije i stvarne vrijednosti zavisne promjenjive Y, a funkcija f opisuje relaciju između zavisne i nezavisnih promjenjivih. Konkretno u ovoj disertaciji se koristila linearna regresija kojom je opisan odnos među pojavama za koje je svojstveno da svakom jediničnom porastu vrijednosti jedne varijable odgovara približno jednaka linearna promjena druge varijable. Model jednostavne linearne regresije korišten u radu je: $Y = a + bX + u$, gdje je X – nezavisna varijabla, Y – zavisna varijabla, u – odstupanje od funkcionalnog odnosa, gdje su a i b parametri.

Dakle, kako bi se razumjela međusobna povezanost determinante „Stepen primjene e-uprave" sa determinantama „Otvorenost i transparentnost" i „Ekonomski i društveni razvoj" korištena je regresiona analiza. Iz tabele 30 je vidljivo da koeficijent determinacije (R^2) ima vrijednost 0,836 ($p < 0,05$), što pokazuje da je regresioni model reprezentativan tj. 83% razlika u pogledu unapređenja „Otvorenost i transparentnost" i „Ekonomski i društveni razvoj" lokalne zajednice mogu da se objasne na osnovu razlika između općina u pogledu stanja u oblasti stepena primjene e-uprave i predstavlja čvrstu vezu prema Chadockovoj ljestvici.

Od ukupno 38 analiziranih anketnih upitnika u tabeli 31 vidljiva je značajnost modela ($F(1,38) = 183{,}710$ $p < 0{,}05$) sa koeficijentom determinacije $R^2 = 0{,}836$ što je prikazano u tabeli 30. Determinante značajne za model disertacije prema dobijenoj vrijednosti p su prikazane u tabeli 32, i to su: stepen primjene e-uprave (SPEUTItotal = 0,914, $p < 0{,}05$).

Tabela 30: Rezultati regresione analize upotrebom koeficijenta determinacije za radnu hipotezu H_1: Protumačenost modelom[b]

R	Koeficijent determinacije (R^2)	Korigirani koeficijent determinacije ($\bar{R}^2$)	Procijenjena standardna devijacija (δ)	p-vrijednost (signifikanstnost)
0,914a	0,836	0,832	0,150	0,000

a. Nezavisna varijabla: (Constant), SPEUTItotal
b. Zavisna varijabla: OTEDRtotal

Tabela 31: Rezultati regresione analize za radnu hipotezu H_1 – ANOVA[a]

Izvor varijacije	Zbir kvadrata	df	Sredine kvadrata	Empirijski F-test	p-vrijednost (signifikantnost)
Protumačen modelom (Regression)	4.183	1	4.183	183.710	0.000b
Neprotumačena rezidualna odstupanja	0.820	36	0.023		
Ukupno	5.003	37			

a. Zavisna varijabla: OTEDRtotal
b. Prediktori: (Constant), SPEUTItotal

Tabela 32: Rezultati analize regresionih koeficijenata za radnu hipotezu H_1[a]

Model	Nestandardizirani regresioni koeficijent		Standardizirani regresioni koeficijent	t-test	p-vrijednost (signifikantnost)
	B	SD	Beta (β)		
(Constant)	0,701	0,269		2,601	0,013
SPEUTItotal	0,832	0,061	0,914	13,554	0,000

a. Zavisna varijabla: OTEDRtotal

Ako je nulta hipoteza (Ho) tačna, onda F statistik ima Snidikorovu raspodjelu sa n-2 stepena slobode. Na osnovu Snidikorove raspodjele izračunata je vjerovatnoća (tabela 31) da se dobije F statistik jednak ili veći od 183,710 ako je nulta hipoteza (Ho) tačna, onda je ta vjerovatnoća (tabela 31) veoma mala (0,000), u svakom slučaju manja je od 0,05 što je uzeto kao nivo značajnosti u disertaciji. Na osnovu prethodno navedenog može se reći da je F statistik veoma značajan (0,000), te se odbacuje nulta hipoteza Ho, koja tvrdi da je koeficijent determinacije u

populaciji jednak nuli, te se može reći da je koeficijent determinacije u populaciji različit od nule, što znači da ima smisla da se regresioni model koristi za objašnjenje stanja u populaciji.

Još jedan test u jednostrukoj linearnoj regresiji koji se koristio u okviru disertacije za dokazivanje ove radne hipoteze H_1 jeste test o značajnosti regresionog koeficijenta za nezavisnu varijablu stepen primjene e-uprave. Pomoću ovog testa određena je značajnost nestandardiziranog regresionog koeficijenta (0,832) putem t statistika kojim je testirana Ho: $\beta_1 = 0$, H_1: $\beta_1 \neq 0$. Ishod značajnosti t-testa jednostruke linearne regresije je jednaka ishodu F-testa ($p < 0{,}05$, $\beta = 0{,}914$). Na osnovu podataka u tabeli 32 može se reći da je t-test veoma značajan (0,000), te da se odbacuje nulta hipoteza Ho i prihvata H_1.

Analizom prikupljenih podataka za radnu hipotezu H_1 upotrebom statističkih metoda korelacije i regresije i dobijenih rezultata prikazanih u prethodnim tabelama, može se reći da je potvrđena radna hipoteza H_1 koja glasi: *„Stepen primjene e-uprave je jedan od ključnih indikatora na osnovu kojeg se može mjeriti nivo transparentnosti organa na lokalnom nivou"*.

8.2.3.2. Testiranje radne hipoteze H_2: Modernizacijski učinci JLS

U ovom poglavlju testirana je druga radna hipoteza, koja glasi:

H_2: *„Lokalne zajednice svojim modernizacijskim učincima mogu značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj"*.

Postavka hipoteze: Ho: $\rho^2 = 0$ H_2: $\rho^2 \neq 0$ $p < 0{,}05$

S ciljem testiranja radne hipoteze H_2 bilo je potrebno izvršiti objedinjavanje rezultata indikatora deteminanti „Ekonomski i društveni razvoj" (y_3) i „Poslovni ambijent" (y_4) u okviru zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj", kao i indikatore determinante „Modernizacijski učinci JLS" (x_2) u okviru nezavisne varijable „Elektronska uprava". Za testiranje ove hipoteze kreirane su nove varijable iz već postojećih upotrebom matematičke operacije za izračunavanje prosječnih vrijednosti, i to $((y_3 + y_4)/2)$. Stoga je na osnovu odnosa definiranih u istraživačkom modelu disertacije upotrebom naredbe SPSS programa „Transform"/„Compute variables" kreirana nova zavisna varijabla „EDRPAtotal" koja predstavlja aritmetičku sredinu vrijednosti indikatora determinanti „Ekonomski i društveni razvoj" i „Poslovni ambijent" u okviru varijable „Lokalni ekonomski razvoj" u Bosni u Hercegovini. Na isti način, kreirana je i varijabla „MUJLSEDRtotal" koja predstavlja aritmetičku sredinu vrijednosti indikatora determinante nezavisne varijable „Modernizacijski

učinci JLS". U daljem dijelu rada su prikazani rezultati dobijeni testiranjem ove radne hipoteze.

Tabela 33: Analiza unutrašnje konzistentnosti anketnog upitnika za radnu hipotezu H_2

Vrijednost Cronbahov alfa koeficijenta	Standardiziran Cronbahov alfa koeficijent	Broj varijabli	N*	Pouzdanost
0,963	0,963	2	38	Izvrsna pouzdanost

U odnosu na referentne vrijednosti koeficijenata pouzdanosti koji su prethodno navedeni i obrazloženi (Hinton i dr., 2004) rezultati analize unutrašnje konzistentnosti anketnog upitnika za radnu hipotezu H_2 prikazani u tabeli 33 pokazuju da mjerne skale korištene za testiranje ove radne hipoteze pokazuju izvrstan nivo pouzdanosti (0,963 – izvrsna pouzdanost). Ova vrijednost Cronbahov alfa koeficijent ukazuje na činjenicu da u anketnom upitniku postoji pouzdanost prikupljenih podataka i unutrašnja konzistentnost za ovu radnu hipotezu, te da je isti pouzdan, s obzirom na to da veća vrijednost ovog koeficijenta ukazuje na veću pouzdanost prikupljenih podataka.

Tabela 34: Rezultati korelacione analize za radnu hipotezu H_2

		MUJLSEDRtotal	EDRPAtotal
MUJLSEDRtotal	Pearsonov koefic. korelacije	1	0,929**
	Sig. (2-tailed) p		0,000
	N	38	38
EDRPAtotal	Pearsonov koefic. korelacije	0,929**	1
	Sig. (2-tailed) p	0,000	
	N	38	38

** Korelacija signifikantna na nivou 0,01.

S ciljem testiranja moguće povezanosti determinante nezavisne varijable MUJLSEDRtotal („Modernizacijski učinci JLS") i nove determinante zavisne varijanle EDRPAtotal („Ekonomski i društveni razvoj" i „Poslovni ambijent") radne hipoteze H_2 upotrebljen je Pearsonov koeficijent korelacije. Ovaj koeficijent korelacije pokazuje u kojoj mjeri su promjene vrijednosti jedne determinante povezane s promjenama vrijednosti druge determinante. Kao granica između statistički značajnih i statistički neznačajnih koeficijenata u disertaciji je korištena vrijednost 0,05, što znači da ukoliko je $p < 0,05$ koeficijent korelacije je značajan i tada se smije tumačiti, međutim ukoliko je $p > 0,05$ koeficijent korelacije nije

značajan, onda s obzirom na njegovu vrijednost ne smije se tumačiti. S obzirom na to da su zadovoljena sva tri uslova za upotrebu Pearsonov-og koeficijenta korelacije: linearnost, simetričnost distribucije, te dovoljno velik uzorak ($N > 30$) u daljem dijelu disertacije je obrazložena povezanost ove dvije dimenzije istraživanja.

Tabela 34 prikazuje vrijednosti korelacione analize za radnu hipotezu H_2, gdje se na osnovu dobijenih vrijednosti Pearsonovog koeficijenta korelacije i statističke značajnosti može reći da postoji statistički značajna, pozitivna i jaka korelacija determinante nezavisne varijable „Modernizacijski učinci JLS" sa determinantama zavisne varijable „Ekonomski i društveni razvoj" i „Poslovni ambijent" čija vrijednost koeficijenta korelacije iznosi (0,929), te gdje postoji statistička značajnost ($p < 0,05$, tj. $p = 0,000$). Ovako visoka vrijednost koeficijenta korelacije ukazuje na činjenicu da će rastom determinante „Modernizacijski učinci JLS" rasti i vrijednost determinanti „Ekonomski i društveni razvoj" i „Poslovni ambijent".

Kako bi se razumjela međusobna povezanost determinante „Modernizacijski učinci JLS" sa determinantama zavisne varijable „Ekonomski i društveni razvoj" i „Poslovni ambijent" korištena je regresiona analiza. Iz tabele 35 je vidljivo da koeficijent determinacije (R^2) ima vrijednost 0,863 ($p < 0,05$), što pokazuje da je regresioni model reprezentiran tj. 86% razlika u pogledu unapređenja „Ekonomskog i društvenog razvoja" i „Poslovnog ambijenta" lokalne zajednice mogu da se objasne na osnovu razlika između općina u pogledu stanja u oblasti modernizacijskog učinka JLS i predstavlja čvrstu vezu prema Chadockovoj ljestvici.

Od ukupno 38 analiziranih anketnih upitnika u tabeli 36 vidljiva je značajnost modela ($F(1,38) = 227,184$ $p < 0,05$) sa koeficijentom determinacije $R^2 = 0,863$ što je prikazano u tabeli 35. Determinante značajne za model disertacije prema dobijenoj vrijednosti p su prikazane u tabeli 37, i to su: „Modernizacijski učinci JLS" (MUJLSEDRtotal = 0,929, $p < 0,05$).

Tabela 35: Rezultati regresione analize upotrebom koeficijenta determinacije za radnu hipotezu H_2: Protumačenost modelom[b]

R	Koeficijent determinacije (R^2)	Korigirani koeficijent determinacije ($\bar{R}^2$)	Procijenjena standardna devijacija (δ)	p-vrijednost (signifikanstnost)
0.929a	0.863	0.859	0.164	0.000

a. Nezavisna varijabla: (Constant), MUJLSEDRtotal
b. Zavisna varijabla: EDRPAtotal

Tabela 36: Rezultati regresione analizeza radnu hipotezu H_2 – ANOVA[a]

Izvor varijacije	Zbir kvadrata	df	Sredine kvadrata	Empirijski F-test	p-vrijednost (signifikantnost)
Protumačen modelom (Regression)	6.117	1	6.117	227.184	0.000b
Neprotumačena rezidualna odstupanja	0.969	36	0.027		
Ukupno	7.086	37			

c. Zavisna varijabla: EDRPAtotal
d. Prediktori: (Constant), MUJLSEDRtotal

Tabela 37: Rezultati analize regresionih koeficijenata za radnu hipotezu H_2[a]

Model	Nestandardizirani regresioni koeficijent		Standardizirani regresioni koeficijent	t-test	p-vrijednost (signifikantnost)
	B	SD	Beta (β)		
(Constant)	0,395	0,261		1,512	0,139
MUJLSEDRtotal	0,919	0,061	0,929	15,073	0,000

a. Zavisna varijabla: EDRPAtotal

Ako je nulta hipoteza (Ho) tačna, onda F statistik ima Snidikorovu raspodjelu sa n-2 stepena slobode. Na osnovu Snidikorove raspodjele izračunata je vjerovatnoća da se dobije F statistik jednak ili veći od 227,184 ako je nulta hipoteza (Ho) tačna, onda je ta vjerovatnoća (tabela 36) veoma mala (0,000), u svakom slučaju manja je od 0,05 što je uzeto kao nivo značajnosti u disertaciji. Na osnovu prethodno navedenog može se reći da je F statistik veoma značajan (0,000), onda se odbacuje nulta hipoteza Ho, koja tvrdi da je koeficijent determinacije u populaciji jednak nuli, te se može reći da je koeficijent determinacije u populaciji različit od nule, što znači da ima smisla da se regresioni model koristi za objašnjenje stanja u populaciji.

Još jedan test u jednostrukoj linearnoj regresiji koji se koristio u okviru disertacije za dokazivanje ove radne hipoteze H_2 jeste test o značajnosti regresionog koeficijenta za nezavisnu varijablu modernizacijski učinci JLS. Pomoću ovog testa određena je značajnost nestandardiziranog regresionog koeficijenta (0,919) putem t statistika kojim je testirana Ho: $\beta_1 = 0$, H_2: $\beta_1 \neq 0$. Ishod značajnosti t-testa jednostruke linearne regresije je jednaka ishodu F-testa ($p < 0,05$, $\beta = 0,929$). Na osnovu podataka u tabeli 37 može se reći da je t-test veoma značajan (0,000), te da se odbacuje nulta hipoteza Ho i prihvata H_2.

Analizom prikupljenih podataka za radnu hipotezu H_2 upotrebom statističkih metoda korelacije i regresije i dobijenih rezultata prikazanih u prethodnim tabelama, može se reći da

je potvrđena radna hipoteza H_2 koja glasi: *„Lokalne zajednice svojim modernizacijskim učincima mogu značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj”.*

8.2.3.3. Testiranje radne hipoteze H_3: Resursi JLS

U ovom poglavlju testirana je treća radna hipoteza H_3, koja glasi:

H_3: „*Koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa lokalne zajednice”.*

Postavka hipoteze: Ho: $\rho^2 = 0$ H_3: $\rho^2 \neq 0$ $p < 0,05$

S ciljem testiranja radne hipoteze H_3 bilo je potrebno izvršiti objedinjavanje rezultata indikatora determinante „Poslovni ambijent” (y_5) u okviru zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj”, kao i indikatore determinante „Resursi JLS” (x_3) u okviru nezavisne varijable „Elektronska uprava”. Stoga je na osnovu odnosa definiranih u istraživačkom modelu disertacije upotrebom naredbe SPSS programa „Transform”/„Compute variables” kreirana nova zavisna varijabla „PAtotal” koja predstavlja aritmetičku sredinu vrijednosti indikatora determinante „Poslovni ambijent” u okviru varijable „Lokalni ekonomski razvoj” u Bosni u Hercegovini. Na isti način, kreirana je i varijabla „RJLSPAtotal” koja predstavlja aritmetičku sredinu vrijednosti indikatora determinante nezavisne varijable „Resursi JLS”. U daljem dijelu rada su prikazani rezultati dobijeni testiranjem ove radne hipoteze.

Tabela 38: Analiza unutrašnje konzistentnosti anketnog upitnika za radnu hipotezu H_3

Vrijednost Cronbahov alfa koeficijenta	Standardiziran Cronbahov alfa koeficijent	Broj varijabli	N*	Pouzdanost
0,976	0,977	2	38	Izvrsna pouzdanost

U odnosu na referentne vrijednosti koeficijenata pouzdanosti koji su prethodno navedeni i obrazloženi (Hinton i dr., 2004) rezultati analize unutrašnje konzistentnosti anketnog upitnika za radnu hipotezu H_3 prikazani u tabeli 38 pokazuju da mjerne skale korištene za testiranje ove radne hipoteze pokazuju izvrstan nivo pouzdanosti (0,977 – izvrsna pouzdanost). Ova vrijednost Cronbahov alfa koeficijent ukazuje na činjenicu da u anketnom upitniku postoji pouzdanost prikupljenih podataka i unutrašnja konzistentnost za ovu radnu hipotezu, te da je isti pouzdan, s obzirom na to da veća vrijednost ovog koeficijenta ukazuje na veću pouzdanost prikupljenih podataka.

Tabela 39: Rezultati korelacione analize za radnu hipotezu H_3

		RJLSPAtotal	Patotal
RJLSPAtotal	Pearsonov koefic. korelacije	1	0,956**
	Sig. (2-tailed) p		0,000
	N	38	38
Patotal	Pearsonov koefic. korelacije	0,956**	1
	Sig. (2-tailed) p	0,000	
	N	38	38

** Korelacija signifikantna na nivou 0,01.

S ciljem testiranja moguće povezanosti determinante nezavisne varijable RJLSPAtotal („Resursi JLS") i determinante zavisne varijanle PAtotal („Poslovni ambijent") radne hipoteze H_3 upotrijebljen je Pearsonov koeficijent korelacije. Ovaj koeficijent korelacije pokazuje u kojoj mjeri su promjene vrijednosti jedne determinante povezane s promjenama vrijednosti druge determinante. Kao granica između statistički značajnih i statistički neznačajnih koeficijenata u disertaciji je korištena vrijednost 0,05, što znači da ukoliko je $p < 0,05$ koeficijent korelacije je značajan i tada se smije tumačiti, međutim ukoliko je $p > 0,05$ koeficijent korelacije nije značajan, te s obzirom na njegovu vrijednost ne smije se tumačiti. S obzirom na to da su zadovoljena sva tri uslova za upotrebu Pearsonovog koeficijenta korelacije: linearnost, simetričnost distribucije, te dovoljno velik uzorak ($N > 30$) u daljem dijelu disertacije je obrazložena povezanost ove dvije dimenzije istraživanja.

Tabela 39 prikazuje vrijednosti korelacione analize za radnu hipotezu H_3, gdje se na osnovu dobijenih vrijednosti Pearsonovog koeficijenta korelacije i statističke značajnosti može reći da postoji statistički značajna, pozitivna i jaka korelacija determinante nezavisne varijable „Resursi JLS" sa determinantom zavisne varijable „Poslovni ambijent" čija vrijednost koeficijenta korelacije iznosi (0,956), te gdje postoji statistička značajnost ($p < 0,05$, tj. $p = 0,000$). Ovako visoka vrijednost koeficijenta korelacije ukazuje na činjenicu da će rastom determinante „Resursi JLS" rasti i vrijednost determinante „Poslovni ambijent".

Kako bi se razumjela međusobna povezanost determinante „Resursi JLS" sa determinantom zavisne varijable „Poslovni ambijent" korištena je regresiona analiza. Iz tabele 40 je vidljivo da koeficijent determinacije (R^2) ima vrijednost 0,913 ($p < 0,05$), što pokazuje da je regresioni model reprezentativan tj. 91,3% razlika u pogledu unapređenja „Poslovnog ambijenta" lokalne zajednice mogu da se objasne na osnovu razlika između općina u pogledu stanja u oblasti resursa JLS i predstavlja čvrstu vezu prema Chadockovoj ljestvici.

Od ukupno 38 analiziranih anketnih upitnika u tabeli 41 vidljiva je značajnost modela ($F(1,38) = 379{,}299$, $p < 0{,}05$) sa koeficijentom determinacije $R^2 = 0{,}913$ što je prikazano u tabeli 40. Determinante značajne za model disertacije prema dobijenoj vrijednosti p su prikazane u tabeli 42 i to su: „Resursi JLS" (RJLSPAtotal = 0,956, $p < 0{,}05$).

Tabela 40: Rezultati regresione analize upotrebom koeficijenta determinacije za radnu hipotezu H_3: Protumačenost modelom[b]

R	Koeficijent determinacije (R^2)	Korigirani koeficijent determinacije ($\bar{R}^2$)	Procijenjena standardna devijacija (δ)	p-vrijednost (signifikanstnost)
0.956a	0.913	0.911	0.135	0.000

a. Nezavisna varijabla: (Constant), RJLSPAtotal
b. Zavisna varijabla: Patotal

Tabela 41: Rezultati regresione analizeza radnu hipotezu H_3 – ANOVA[a]

Izvor varijacije	Zbir kvadrata	df	Sredine kvadrata	Empirijski F-test	p-vrijednost (signifikantnost)
Protumačen modelom (Regression)	7.012	1	7.012	379.299	0.000b
Neprotumačena rezidualna odstupanja	0.666	36	0.018		
Ukupno	7.678	37			

e. Zavisna varijabla: PAtotal
f. Prediktori: (Constant), RJLSPAtotal

Tabela 42: Rezultati analize regresionih koeficijenata za radnu hipotezu H_3[a]

Model	Nestandardizirani regresioni koeficijent		Standardizirani regresioni koeficijent	t-test	p-vrijednost (signifikantnost)
	B	SD	Beta (β)		
(Constant)	-0,187	0,234		1,512	0,429
RJLSPAtotal	1,039	0,053	0,956	15,073	0,000

a. Zavisna varijabla: PAtotal

Ako je nulta hipoteza (Ho) tačna, onda F statistik ima Snidikorovu raspodjelu sa n-2 stepena slobode. Na osnovu Snidikorove raspodjele izračunata je vjerovatnoća da se dobije F statistik jednak ili veći od 379,299 ako je nulta hipoteza (Ho) tačna, onda je ta vjerovatnoća (tabela 42) veoma mala (0,000), u svakom slučaju manja je od 0,05 što je uzeto kao nivo značajnosti

u disertaciji. Na osnovu prethodno navedenog može se reći da je F statistik veoma značajan (0,000), onda se odbacuje nulta hipoteza Ho, koja tvrdi da je koeficijent determinacije u populaciji jednak nuli, te se može reći da je koeficijent determinacije u populaciji različit od nule, što znači da ima smisla da se regresioni model koristi za objašnjenje stanja u populaciji.

Još jedan test u jednostrukoj linearnoj regresiji koji se koristio u okviru disertacije za dokazivanje ove radne hipoteze H_3 jeste test o značajnosti regresionog koeficijenta za nezavisnu varijablu resursi JLS. Pomoću ovog testa određena je značajnost nestandardizovanog regresionog koeficijenta (1,039) putem t statistika kojim je testirana Ho: $\beta_1 = 0$, H_3: $\beta_1 \neq 0$. Ishod značajnosti t-testa jednostruke linearne regresije je jednaka ishodu F-testa ($p < 0{,}05$, $\beta = 0{,}956$). Na osnovu podataka u tabeli 42 može se reći da je t-test veoma značajan (0,000), te da se odbacuje nulta hipoteza Ho i prihvata H_3.

Analizom prikupljenih podataka za radnu hipotezu H_3 upotrebom statističkih metoda korelacije i regresije i dobijenih rezultata prikazanih u prethodnim tabelama, može se reći da je potvrđena radna hipoteza H_3 koja glasi: *„Koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa lokalne zajednice”.*

8.2.3.4. Testiranje osnovne istraživačke hipoteze Hc

U okviru ovog poglavlja će biti testirana osnovna istraživačka hipoteza Hc, koja glasi:

Hc: *„Adekvatnom primjenom e-uprave JLS mogu značajno doprinijeti lokalnom ekonomskom razvoju (LER)”.*

Postavka hipoteze: Ho: $\rho^2 = 0$ Hc: $\rho^2 \neq 0$ $p < 0{,}05$

S ciljem testiranja osnovne istraživačke hipoteze Hc bilo je potrebno izvršiti objedinjavanje rezultata indikatora zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj” (y_6), kao i indikatore u okviru nezavisne varijable „Elektronska uprava” (x_4). Stoga je na osnovu odnosa definiranih u istraživačkom modelu disertacije upotrebom naredbe SPSS programa „Transform”/„Compute variables” kreirana nova zavisna varijabla „LERtotal” koja predstavlja aritmetičku sredinu vrijednosti indikatora zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj“ u Bosni u Hercegovini. Na isti način, kreirana je i nezavisna varijabla „EULERtotal” koja predstavlja aritmetičku sredinu vrijednosti indikatora nezavisne varijable „Elektronska uprava”. U daljem dijelu rada su prikazani rezultati dobijeni testiranjem osnovne istraživačke hipoteze.

Tabela 43: Analiza unutrašnje konzistentnosti anketnog upitnika za osnovnu istraživačku hipotezu Hc

Vrijednost Cronbahov alfa koeficijent	Standardiziran Cronbahov alfa koeficijent	Broj varijabli	N*	Pouzdanost
0,991	0,992	2	38	Izvrsna pouzdanost

U odnosu na referentne vrijednosti koeficijenata pouzdanosti koji su prethodno navedeni i obrazloženi (Hinton i dr., 2004) rezultati analize unutrašnje konzistentnosti anketnog upitnika za osnovnu istraživačku hipotezu Hc prikazani u tabeli 43 pokazuju da mjerne skale korištene za testiranje osnovne istraživačke hipoteze pokazuju izvrstan nivo pouzdanosti (0,992 – izvrsna pouzdanost). Ova vrijednost Cronbahov alfa koeficijenta ukazuje na činjenicu da u anketnom upitniku postoji pouzdanost prikupljenih podataka i unutrašnja konzistentnost za osnovnu istraživačku hipotezu, te da je isti pouzdan, obzirom da veća vrijednost ovog koeficijenta ukazuje na veću pouzdanost prikupljenih podataka.

Tabela 44: Rezultati korelacione analize za osnovnu istraživačku hipotezu Hc

		EULERtotal	LERtotal
EULERtotal	Pearsonov koefic. korelacije	1	0,984**
	Sig. (2-tailed) p		0,000
	N	38	38
LERtotal	Pearsonov koefic. korelacije	0,984**	1
	Sig. (2-tailed) p	0,000	
	N	38	38

** Korelacija signifikantna na nivou 0,01.

S ciljem testiranja moguće povezanosti nezavisne varijable EULERtotal („Elektronska uprava”) i zavisne varijable LERtotal („Lokalni ekonomski razvoj”) osnovne istraživačke hipoteze Hc upotrijebljen je Pearsonov koeficijent korelacije. Ovaj koeficijent korelacije pokazuje u kojoj mjeri su promjene vrijednosti jedne varijable povezane s promjenama vrijednosti druge varijable. Kao granica između statistički značajnih i statistički neznačajnih koeficijenata u disertaciji je korištena vrijednost 0,05, što znači da ukoliko je $p < 0,05$ koeficijent korelacije je značajan i tada se smije tumačiti, međutim ukoliko je $p > 0,05$ koeficijent korelacije nije značajan, te s obzirom na njegovu vrijednost ne smije se tumačiti. S obzirom na to da su zadovoljena sva tri uslova za upotrebu Pearsonovog koeficijenta korelacije: linearnost, simetričnost distribucije, te dovoljno veliki uzorak ($N>30$) u daljem dijelu disertacije je obrazložena povezanost ove dvije varijable istraživanja.

Tabela 44 prikazuje vrijednosti korelacione analize za osnovnu istraživačku hipotezu Hc, gdje se na osnovu dobijenih vrijednosti Pearsonovog koeficijenta korelacije i statističke značajnosti može reći da postoji statistički značajna, pozitivna i jaka korelacija nezavisne varijable „Elektronska uprava" sa zavisnom varijablom „Lokalni ekonomski razvoj" čija vrijednost koeficijenta korelacije iznosi (0,984), te gdje postoji statistička značajnost ($p < 0{,}05$, tj. $p = 0{,}000$). Ovako visoka vrijednost koeficijenta korelacije ukazuje na činjenicu da će rastom nezavisne varijable „Elektronska uprava" rasti i vrijednost zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj".

Kako bi se razumjela međusobna povezanost nezavisne varijable „Elektronska uprava" sa zavisnom varijablom „Lokalni ekonomski razvoj" korištena je regresiona analiza. Iz tabele 45 je vidljivo da koeficijent determinacije (R^2) ima vrijednost 0,969 ($p < 0{,}05$), što pokazuje da je regresioni model reprezentativan tj. 96,9% razlika u pogledu unapređenja „Lokalnog ekonomskog razvoja" lokalne zajednice mogu da se objasne na osnovu razlika između općina u pogledu stanja u oblasti elektronske uprave i predstavlja čvrstu vezu prema Chadockovoj ljestvici.

Od ukupno 38 analiziranih anketnih upitnika u tabeli 46 vidljiva je značajnost modela ($F(1,38) = 1109{,}549$, $p < 0{,}05$) sa koeficijentom determinacije $R^2 = 0{,}969$ što je prikazano u tabeli 45. Varijable značajne za model disertacije prema dobijenoj vrijednosti p su prikazane u tabeli 47. i to su: „Elektronska uprava" (EULERtotal = 0,984, $p < 0{,}05$).

Tabela 45: Rezultati regresione analize upotrebom koeficijenta determinacije za osnovnu istraživačku hipotezu Hc: Protumačenost modelom[b]

R	Koeficijent determinacije (R^2)	Korigirani koeficijent determinacije ($\bar{R}^2$)	Procijenjena standardna devijacija (δ)	p-vrijednost (signifikanstnost)
0.984a	0.969	0.968	0.104	0.000

a. Nezavisna varijabla: (Constant), EULERtotal
b. Zavisna varijabla: LERtotal

Tabela 46: Rezultati regresione analize za osnovnu istraživačku hipotezu Hc – ANOVA[a]

Izvor varijacije	Zbir kvadrata	df	Sredine kvadrata	Empirijski F-test	p-vrijednost (signifikantnost)
Protumačen modelom (Regression)	12.158	1	12.158	1109.549	0.000b

Neprotumačen arezidualna odstupanja	0.394	36	0.011		
Ukupno	12.553	37			

g. Zavisna varijabla: LERtotal
h. Prediktori: (Constant), EULERtotal

Tabela 47: Rezultati analize regresionih koeficijenata za osnovnu istraživačku hipotezu Hc [a]

Model	**Nestandardizirani regresioni koeficijent**		**Standardizirani regresioni koeficijent**	**t-test**	**p-vrijednost (signifikantnost)**
	B	SD	Beta (β)		
(Constant)	-0,122	0,135		-0,900	0,374
EULERtotal	1,035	0,031	0,984	33,310	0,000

a. Zavisna varijabla: LERtotal

Ako je nulta hipoteza (Ho) tačna, onda F statistik ima Snidikorovu raspodjelu sa n-2 stepena slobode. Na osnovu Snidikorove raspodjele izračunata je vjerovatnoća da se dobije F statistik jednak ili veći od 11.9,549 ako je nulta hipoteza (Ho) tačna, onda je ta vjerovatnoća (tabela 46) veoma mala (0,000), u svakom slučaju manja je od 0,05 što je uzeto kao nivo značajnosti u disertaciji. Na osnovu prethodno navedenog može se reći da je F statistik veoma značajan (0,000), te se odbacuje nulta hipoteza Ho, koja tvrdi da je koeficijent determinacije u populaciji jednak nuli, te se može reći da je koeficijent determinacije u populaciji različit od nule, što znači da ima smisla da se regresioni model koristi za objašnjenje stanja u populaciji.

Još jedan test u jednostrukoj linearnoj regresiji koji se koristio u okviru disertacije za dokazivanje osnovne istraživačke hipoteze Hc jeste test o značajnosti regresionog koeficijenta za nezavisnu varijablu elektronska uprava. Pomoću ovog testa određena je značajnost nestandardiziranog regresionog koeficijenta (1,035) putem t statistika kojim je testirana Ho: $\beta_1 = 0$, Hc: $\beta_1 \neq 0$. Ishod značajnosti t-testa jednostruke linearne regresije je jednaka ishodu F-testa ($p < 0,05$, $\beta = 0,984$). Na osnovu podataka u tabeli 47 može se reći da je t-test veoma značajan (0,000), te da se odbacuje nulta hipoteza Ho i prihvata Hc.

Analizom prikupljenih podataka za osnovnu istraživačku hipotezu Hc upotrebom statističkih metoda korelacije i regresije i dobijenih rezultata prikazanih u prethodnim tabelama, može se reći da je potvrđena osnovna istraživačka hipoteza Hc, koja glasi: *„Adekvatnom primjenom e-uprave JLS mogu značajno doprinijeti lokalnom ekonomskom razvoju (LER)”*.

Tabela 48: Rezultati testiranja hipoteza disertacije

	HIPOTEZE	POTVRĐENOST
H1	*„Stepen primjene e-uprave je jedan od ključnih indikatora na osnovu kojeg se može mjeriti nivo transparentnosti organa na lokalnom nivou"*	**POTVRĐENA**
H2	*„Lokalne zajednice svojim modernizacijskim učincima mogu značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj"*	**POTVRĐENA**
H3	*„Koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa lokalne zajednice"*	**POTVRĐENA**
Hc	*„Adekvatnom primjenom e-uprave JLS mogu značajno doprinijeti lokalnom ekonomskom razvoju (LER) "*	**POTVRĐENA**

8.3. Diskusija i sinteza dobijenih rezultata

Poglavlje 8 prikazuje rezultate istraživanja, kako bi se dokazalo ostvarenje cilja istraživanja i hipoteza istraživanja. S obzirom na definirani istraživački model disertacije, može se reći da je primarni cilj istraživanja bio identifikacija relevantnih faktora koji utiču na unapređenje lokalnog ekonomskog razvoja, te analiza uticaja elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini. U radu se, uz određeni napor pokušalo pružiti skup jasnih i korisnih faktora procjene elektronske uprave koji se mogu koristiti kao pomoć pri pružanju boljih usluga građanima i privrednim subjektima. Predloženi faktori pokrivaju tehničke, ekonomske i socijalne aspekte koji utiču na korištenje usluga e-uprave od strane građana i privrednih subjekata.

Dokazi prikupljeni ovim studijama tvore dobru osnovu za razvoj teorije o implementaciji e-uprave na nivou općina i gradova. Ovaj aspekt je veoma bitan s obzirom na to da na ovom nivou vlasti građani zadovoljavaju oko 80% svojih životnih potreba. Stoga, ova činjenica još više daje na značaju ovom istraživanju, jer će ono na svojevrstan način popuniti prazninu u istraživanju e-uprave na lokalnom nivou koji je vezan za unapređenje lokalnog ekonomskog razvoja. Također određen broj autora je istraživao e-upravu sa aspekta implementacije (Bernhard, I., 2014; Al-Shboul M. i dr., 2014; Surbhi, S., 2017), prihvatanja od strane građana (Weerakkody, V., & Choudrie, J., 2005; Alateyah, S.A. i dr., 2012; Alsafi, M., 2014; Rodriguez-Hevía, L.F., i dr., 2020; Gounopoulos, E. i dr., 2020), prihvatanja od strane uposlenih (Zakaria, N.H., 2014; Mwangi, N.M., 2015; Lallmahomed, M. i dr., 2017), a mali broj istraživanja se odnosio na implementaciju e-uprave na lokalnom nivou (Dias, G.P., 2020; Holden S.H. i dr., 2016). Zbog svega navedenog su se u disertaciji istražila izuzetno važna

pitanja kako bi doprinijela unapređenju i boljem razumijevanju koncepta e-uprave u Bosni i Hercegovini. Međutim, pregled projekta e-uprave i istraživanja e-uprave pokazuje da je velik dio objavljenog istraživanja proveden u razvijenim zemljama. Kao posljedica toga, malo se piše o značaju e-uprave u zemljama u razvoju. Stoga je popunjavanje ove praznine u literaturi jedan od ciljeva provođenja ove disertacije.

8.4. Rezultati empirijskog istraživanja faktora implementacije e-uprave

Dosadašnja istraživanja su pokazala da se tokom implementacije e-uprave moraju uzeti u obzir realnosti kompleksnih pitanja koja su usko vezana uz implementaciju e-uprave. Ovdje se podrazumijevaju menadžerske (Pardo, 2002), tehnološke (Pardo, 2002), ekonomske (Lee-Kelley i James, 2005), društvene (Lee-Kelley & James, 2005) i političke (Pardo, 2002) promjene.

U literaturi je zabilježen veliki broj faktora koji utiču na implementaciju e-upravu, a najčešće spominjani su faktori koji utiču na implementaciju e-uprave, prihvatanje usluga e-uprave od strane građana, privrednih subjekata i dr., faktori koji utiču na povjerenje u e-upravu ili u usluge e-uprave, faktori koji utiču na transparentnost, efikasnost i efektivnost, odgovornost, koherentnost, razvoj, uspjeh e-uprave i mnogi drugi. Heeks & Bailur (2007) ističu da je implementacija e-uprave u državnoj administraciji omogućila javnoj upravi da održava dostignute unaprijeđene nivoe efikasnosti i efektivnosti, transparentnosti i odnosa sa građanima u različitim sektorima kao što su sektor obrazovanja, sektor zdravstva, transporta, poslovanja i diplomatije. Heeks (2003) ističe da su projekti implementacije e-uprave kod zemalja u razvoju u 35% slučajeva doživjeli potpuni neuspjeh, u 50% slučajeva je zabilježen djelimičan uspjeh i u samo 15% slučajeva je implementacija uspješno okončana i usluge e-uprave se u potpunosti koriste. Iz detaljne analize literature u oblasti e-uprave se može zaključiti da taj veliki broj faktora je grubo klasificiran u četiri kategorije: organizacione, tehnološke, društvene i političke, koje su objašnjenje u radu. Istražujući i analizirajući literaturu za ovu studiju, nabrojat ćemo faktore uspijeha implementacije elektronske uprave. To su: uključenost korisnika, dobro planiranje, korištenje portala/aplikacije, trening, upotrebljivost sistema, sistemska kampanja, dobre timske vještine i stručnost, snažno vodstvo, dobra koordinacija između svih sudionika u projektu, razmatranje najbolje prakse, finansiranje, politička podrška i stabilnost, strategija, ICT infrastruktura/dostupnost usluga, pismenost korisnika/građana, dobra i jasna organizaciona struktura, međunarodna podrška,

sigurnost sistema, pravni okvir, monitoring i evaluacija, partnerstvo sa drugim institucijama, upravljanje promjenama, podržavajuće kulturno okruženje, modeliranje sistema, upravljanje odnosima sa građanima, podrška top menadžmentu, podrška interoperabilnosti, upravljanje projektima, kvalitet informacija, kvalitet sistema, kvalitet usluge, povjerenje, svijest, dobro upravljanje, zadovoljstvo građana, metodologija razvoja sistema, elektronska transakcija, postepena implementacija, kontinuirano poboljšanje, kreativnost i inovacije, spremnost za promjene, potražnja građana, samoodrživi prihod, e-participacija, smjernice za razvoj e-uprave.

Reinžinjering poslovnih procesa i integracija sistema su najvažniji faktor za uspjeh razvoja informacionog sistema. Pored toga, analizirajući literaraturu otkrivamo da su sljedeći drugi faktori koji utječu na usvajanje, primjenu i upotrebu e-uprave: tehnička infrastruktura; vođenje, finansiranje i koordinacija; dostupnost i upotrebljivost; sigurnost i privatnost; obuka korisnika; pitanja povjerenja i privatnosti; vještine pristupa i informatike (digitalna podjela); nedostatak svijesti; kvalitet usluga i kvalitet informacija; pitanja kulture; uočena korisnost i složenost; dizajn internet-stranice (uočena korisnost i jednostavnost upotrebe); pitanja povjerenja; zakonodavstvo i pravna pitanja; otpor promjenama; organizaciona pitanja; operativni trošak.

S obzirom na to da se realni i javni sektor uveliko razlikuju, postojeći e-poslovni modeli se ne mogu baš tako jednostavno kopirati iz jedne države u drugu, niti iz poslovnog sektora u javni sektor. Dok se kompanije fokusiraju na svoje kupce/korisnike usluga, i gdje ih shodno njihovom radu tržište odmah nagradi ili kazni, javne uprave uslužuju sve građane i privredne subjekte, te su suočene sa prinudnim mjerama koje moraju poduzimati i koje moraju biti u skladu sa političkom voljom onih koji su na vlasti u kompleksnim društvima (Veit & Huntgeburth, 2014).

8.4.1. Posjedovanje veb-portala

U ovom radu prvi korak istraživanja je desk istraživanje gdje je vršeno pretraživanje i analiza internet-stranica većih općina u Bosni i Hercegovini te bodovanje, na bazi sistema bodovanja razvijenog u studiji „Digital Governance in Municipalities Worldwide". Rezultati su predstavljeni tabelarno i grafički, te komentirani i objašnjeni. Sve općine uzorka, a isti je slučaj je i sa ostalim općinama Bosne i Hercegovine posjeduju veb-portale. Veće općine u Bosni i Hercegovini značajno kasne za svjetskim prosjekom, tačnije za oko 10 bodova, a za

OECD zemljama i znatno više, oko 22 boda. Općine/gradovi koje se izdvajaju u ukupnom prosjeku su Novo Sarajevo, Tešanj, Gradiška, Živinice i Travnik, koje su u prvih pet po ukupno ostvarenim bodovima, te su značajno iznad bosanskohercegovačkog prosjeka. Veb-stranice većih općina/gradova u Bosni i Hercegovini nisu dovoljno radile na komponenti sigurnost i privatnost, te nisu ostvarile rezultat i tu je vidljiva najveća razlika. Najmanja razlika se vidi u komponenti usluge i korisnosti veb-stranica u odnosu na svjetski nivo. Da bi se mogao adekvatno riješiti problem potrebno je da se na cijelom prostoru Bosne i Hercegovine izgradi i osigura koherentna komunikaciona i informaciona infrastruktura u javnom sektoru, koja bi obezbijedila pouzdaniji, sigurniji i jeftiniji pristup i razmjenu informacija, kako u okviru javnog sektora, tako i u komunikaciji uprave sa eksternim subjektima. Većim općinama/gradovima u Bosni i Hercegovini predstoji puno rada da bi se dosegao svjetski nivo, da ne govorimo o prosjeku u OECD zemljama.

8.4.2. Razumijevanje pojma elektronske uprave

Najveći broj uposlenih u jedinicama lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini, njih 39,47%, kada im se spomene izraz elektronska uprava pomisle na efikasnost, dok njih 31,58% pomisli na digitalizaciju, 10,53% državnih službenika izraz elektronska uprava asocira na uštedu u vremenu i brzu komunikaciju putem interneta, a samo 7,89% njih asocira na olakšan način rada. Analizom rezultata empirijskog istraživanja može se zaključiti da državni službenici jedinica lokalne samouprave dosta dobro razumiju pojam elektronske uprave. European Commission (2019c), CollegeBoardAP (2019) su označili uticaj pogrešnog razumijevanja pojma e-uprave kao faktora koji značajno utiče na prihvatanje i implementaciju koncepta e-uprave. Anderson & Young (1999) navode da što su uposlenici educiraniji u oblasti informacionih tehnologija to će i mogućnost uspješne implementacije e-uprave biti izvjesnija. Obuka zaposlenih dovodi do uspješne primjene e-uprave. Edukacija u okviru implementacije i upotrebe sistema e-uprave predstavlja jedan od temeljnih pitanja sa kojima državni službenici, namještenici i izabrani dužnosnici moraju biti upoznatii pripremljeni na promjene koje e-uprava donosi (Rislana I dr., 2018). Stoga edukacija i praktična obuka državnih službenika i namještenika po pitanju novih tehnologija i njihove upotrebe u savremenom poslovanju će olakšati i ubrzati procese prihvatanja novih tehnologija (Choudrie & Weerakkody, 2005). Educirani državni službenici i namještenici su ključni faktori prihvatanja novih tehnoloških inovacija. Ovakve aktivnosti, do sada nisu imale značajan uticaj na masovnije korištenje usluga e-uprave, ali predstavljaju napore koji su u skladu sa studijama zabilježenim u

literaturi koje naglašavaju značaj educiranosti o značaju koncepta implementacije e-uprave, posebno u toku samog procesa implementacije navode u svojim publikacijama Viik i dr. (2019), Sanches-Torres & Miles (2017), Shouran, Rokhman & Priyambodo (2019), Al-Shboul i dr. (2014). Zaposleni su srž efikasnog upravljanja. Povećanjem stepena upotrebe informaciono komunikacijskih tehnologija i uvođenjem usluga elektronskog poslovanja općine će olakšati pristup građanima i drugim korisnicima, omogućiti razmjenu podataka iz javne evidencije sa drugim općinama, a također indirektno uticati na razvoj svijesti o potrebi korištenja modernih tehnologija. Educirani državni službenici i namještenici kao i korisnici usluga e-uprave su ključni faktori prihvatanja novih tehnoloških inovacija. Stoga se može reći da je edukacija veoma značajan faktor u postupcima usvajanja i integracije novih alata i novih usluga u okvire već postojećih metoda i procedura rada i pružanja usluga.

8.4.3. Stepen implementacije elektronske uprave

Na osnovu dobijenih rezultata istraživanja može se reći da državni službenici i namještenici jedinica lokalne samouprave nisu u velikoj mjeri zadovoljni sa stepenom implementacije elektronske uprave na lokalnom nivou. Iz literature je vidljivo, da veliki broj autora neprestano ističe značaj potrebe da svaka država razvije svoj teorijski model implementacije e-uprave (Bannister & Connolly, 2015) Implementacija e-uprave doprinijela je revolucionarnom razvoju i unapređenju u procesima rada i pružanja usluga sektora javne uprave. Javne administracije u Evropi su spoznale potrebu značaja ubrzavanja procesa implementacije e-uprave još 2007. godine. Kada je riječ o razvoju lokalne e-uprave, u praksi se nije daleko odmaklo u implementaciji ciljeva i zadataka. Nivo realizacije projekata e-uprave varira od općine do općine, usljed razlika u veličini i budžetskim sredstvima svake od njih (veće i bogatije općine ranije su pristupile implementaciji različih IT rješenja) ili zbog donatorskih podsticaja, te su velike razlike između manjeg broja općina koje uvode e-upravu i većine općina koja zaostaje u tom pogledu. Ovakav stav državnih službenika i namještenika po pitanju zadovoljstva stepenom implementacije e-uprave u Bosni i Hercegovini zasigurno je refleksija neefikasne i nestručno vođene reforme javne uprave u našoj državi koja je započela 2006. godine usvajanjem Strategije reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini kao i pratećih Akcionih planova, gdje je e-uprava jedan od stubova reforme. Ured koordinatora za reformu javne uprave u zadnjem dostupnom izvještaju o napretku u 2018. godini navodi da je ukupno realizirano 75% ciljeva iz Revidiranog akcionog plana 1, što je za 3% više u odnosu na 2017. godinu, kada je zabilježen napredak od 72%. Relativno malom procentu ukupno ostvarenog

napretka doprinijela je činjenica ograničenog funkcionisanja Fonda za reformu javne uprave, zbog nepotpisivanja Aneksa VI memorandum o razumijevanju za uspostavu Fonda. Tokom 2018. uspješno je realizirano pet projekata. Riječ je o projektima: „Uspostavljanje i/ili jačanje kapaciteta institucije/a za kontrolu propisa i uspostavljanja sistema redukcije administrativnih prepreka“, „Unapređenje procesa analize potreba i evaluacije efekata obuke”, „Nadogradnja i uspostava sistema za e-sjednice vlada”, „Pojednostavljenje i unapređenje zapošljavanja u državnu službu” i „Jačanje kapaciteta za strateško planiranje i razvoj politika”. Najveći porast u ispunjenju reformskih ciljeva iz RAP 1 u 2018. godini zabilježen je na nivou Republike Srpske (4%), dok je najmanji napredak zabilježen na državnom nivou (2%). Gledajući ukupno ostvarenje ciljeva iz RAP 1, najveći postotak realizacije od 82% ostvaren je na nivou Republike Srpske. Slijedi državni nivo sa ostvarenim napretkom od 75%, zatim Federacija BiH sa 71%, te Brčko distrikt sa 70% ostvarenih ciljeva.

8.4.4. Ograničenja u implementaciji elektronske uprave

Na osnovu dobijenih rezultata vidljivo da su najveća ograničenja u implementaciji elektronske uprave u Bosni i Hercegovini na lokalnom nivou vezana za zakonski okvir. Javna uprava u Bosni i Hercegovini se ogleda u direktnom provođenju zakona i donošenju propisa za njihovo provođenje. Donošenjem zakona na državnom nivou ostvareni su neki od preduslova za razvoj lokalne e-uprave na cijeloj teritoriji Bosne i Hercegovine. Međutim, barem dio donesenih zakona još uvijek nije implementiran. Za implementaciju e-uprave neophodni su odgovarajući zakonski i tehnološki preduslovi. Ono što nedostaje jeste čitav niz pravnih propisa i koraka kojima bi se regulisala ova oblast. Sadašnji način rada javne uprave, organizacija i zakonski okviri ne mogu osigurati potrebnu efikasnost, niti kvalitet njenih servisa. Poboljšanjem efikasnosti i kvaliteta servisa javne uprave putem primjene ICT značajno bi se uticalo na sveukupne tokove, ekonomski i svaki drugi prosperitet na ovom području. Za provođenje glavnih načela e-uprave na lokalnom nivou potrebno je postojanje određenog niza zakona kojima bi se regulisala ova oblast. Prije svega, potrebna je pravna regulacija koja stvara obavezu za sva upravna tijela lokalne uprave da uvede i sistemski primjenjuje elektronske administrativne usluge jednih prema drugima u ostvarivanju svojih nadležnosti, kao i pružanje elektronskih administrativnih usluga građanima i drugim korisnicima. Izazovi implementacije e-uprave mogu biti tehnološki, infrastrukturni i ekonomski. Zakon koji predstavlja preduslov svih uslova, u oblasti e-uprave, a koji se u ovom slučaju odnosi na nivo FBiH i BiH jeste Zakon o elektronskom potpisu. Ovaj zakon preduslov

je za apsolutno svaki segment e-usluga koje bi trebale da se dešavaju u narednom periodu. Pokazalo se da je za potpunu implementaciju Zakona o elektronskom potpisu potrebno certifikacijsko tijelo koje ispunjava uslove (javno ili privatno tijelo koje mora posjedovati odgovarajući broj uposlenika za rad na složenim informatičkim poslovima, mora moći pokriti eventualnu štetu i zadovoljavati odgovarajuće tehničke i sigurnosne standarde), te je upisano u registar certifikacijskih tijela u Bosni i Hercegovini. Bosna i Hercegovina je i u 2019. godinu ušla bez primjene elektronskog potpisa, jer u registar nije bilo upisa niti jednog certifikacijskog tijela koje bi imalo ovlaštenje da izdaje certifikate o potvrđivanju autentičnosti elektronskog potpisa. Premda razvoj informaciono komunikacione infrastrukture i individualna opremljenost korisnika pokazuje da postoji potencijal za apsorpciju elektronskih usluga, zbog sporosti u kompletiranju normativno-institucionalnih uslova stepen razvoja e-uprave u Bosni i Hercegovini još uvijek je u nižim fazama. Ali, i u takvim okolnostima u Bosni i Hercegovini uspješno su realizirani strateški projekti. Značajnim se ističe CIPS (Citizen Identification Protection System) projekat izdavanja ličnih dokumenata i vođenja evidencija putem Direkcije za implementaciju CIPS projekta i Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH[103] (IDDEEA) osnovane 2008. godine, kao pravnog naslijednika Direkcije za CIPS. Uz pomoć međunarodnih donatora realizirani su projekti vezani za digitalizaciju, čuvanje i elektronsku obradu podataka matičnih službi u općinama i evidencija nekretnina (Josić, 2020).

8.4.5. Segment djelovanja elektronske uprave

Uvidom u rezultate istraživanja vidljivo je da su državni službenici najbolje ocijenili segment jednosmjernog širenja informacija elektronskim putem (3,66) dok su segmenti dvosmjerne komunikacije sa pravnim licima (2,66) i obavljanja usluga i finansijskih transakcija za pravna lica (2,68) od 5 mogućih vrijednosti prema Likertovoj skali, što i nisu tako dobre vrijednosti. Isto važi i za ocjenu dvosmjerne komunikacije sa građanima te integraciju sa drugim institucijama i političko učešće građana. Ovakva ocjena djelovanja elektronske uprave u jedinicama lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini je rezultat činjenice da sve jedinice lokalne samouprave posjeduju aktivne veb-portale putem kojih publikuju informacije i

[103] Agencija IDDEEA je isključivo nadležna i za tehničko održavanje i elektronsko arhiviranje podataka i informacija koje se vode u evidencijama. IDDEEA vodi evidenciju jedinstvenih matičnih brojeva građana Bosne i Hercegovine, prebivališta, boravišta, osobnih/ličnih iskaznica, građanskih, službenih i diplomatskih putnih isprava, vozačkih dozvola, registracije motornih vozila, novčanih kazni i prekršajnih evidencija. Po odluci Vijeća ministara također može voditi i druge evidencije za koje postoji saglasnost izvornih organa.

određene dokumente. Ostali faktori koji su ocijenjeni nižim ocjenama su također rezultat stanja na terenu koje je uzrokovano nemogućnošću potpune implementacije e-uprave, jer najviši nivoi vlasti nisu omogućili preduslove (zakonske i infrastrukturne – vezane za vertikalnu i horizontalnu integraciju posebno baza podataka) što bi omogućilo realizaciju procesa transakcija i umreženosti svih nivoa vlasti i svih njenih institucija. Većina općina smatra da je najrazvijeniji segment poslovanja elektronskim putem onaj prema građanima i to najviše onaj koji se tiče jednosmjernog širenja informacija. Kroz sve kontakte sa voditeljima ovog procesa u BiH, stiče se utisak da postoji velika neiskorištena energija i potencijal, ali da nedostaje strateškog usmjerenja i vođenja kako bi općine uz pomoć digitalizacije zaista podigle nivo svog poslovanja i to najviše u smislu:

- efikasnosti poslovanja i
- transparentnosti poslovanja.

Iako nisu jedini faktor razvoja, smatra se da efikasnost i transparentnost mogu dati, kroz digitalizaciju, veliki uticaj kako društvenom tako i ekonomskom razvoju lokalnih zajednica.

8.4.6. Elektronsko pružanje usluga

Na osnovu podataka dobijenih tokom empirijskog istraživanja vidljivo je segment elektronskog pružanja usluga ima najviše potencijala za budući rast elektronske uprave, odmah iza njega slijedi oblast e-uprave koja je povezana sa uspostavljanjem sigurne i korporativne elektronske interakcije između institucija države, te oblast obavljanja i naplate usluga elektronskim putem. Iz ovih rezultata je moguće potvrditi značaj segmenta pružanja usluga, a posebno zaštite ličnih i drugih podataka, kao i omogućavanje procesa transakcija kao trećeg koraka u implementaciji e-uprave i vertikalne i horizontalne integracije sistema kao četvrtog i posljednjeg koraka u implementaciji koncepta e-uprave. Javna uprava kojoj je prioritet da se njen rad fokusira na pružanje elektronskih usluga na građane predstavlja najviši stepen e-uprave. Pružanje usluga javne uprave putem veb-portala ima veliki broj prednosti kako za javnu upravu, tako i za korisnike usluga javne uprave. Svi mogu da ostvare uštede u vremenu pružanja, odnosno dobijanju usluga (Kaaya, 2012; Gallo, 2014). Usluge e-uprave pomažu unapređenju konkurentnosti poslovnog okruženja s ciljem kreiranja educiranih korisnika usluga, stvaranja ušteda u vremenu pružanja usluge, kao i uštede finansijskih sredstava i energije koja se može upotrijebiti u nekim drugim procesima (Sharma, Bao & Qian, 2012). Baneri za pružanje usluga na veb-portalima javnih uprava i državnih agencija su

virtualni portali koji predstavljaju sastavni dio pružanja savremenih javnih usluga (Liu, Chen, & Wang 2010), i koji u centar svojih aktivnosti stavljaju korisnike usluga, obezbijeđujući relevantne informacije na relaciji građani-javna uprava, poslovni subjekti-javna uprava, uposleni-javna uprava ili javna uprava-javna uprava. Ovakav pristup predstavlja ključno poboljšanje u pružanju usluga javne uprave, s obzirom na to da su prije ovakvog načina pružanja usluga, građani bili primorani da od različitih institucija na različitim adresama rješavaju svoje probleme. U najboljem slučaju, morali su fizički da dođu do javne uprave, državne agencije, direkcije ili druge javne institucije kako bi ostvarili svoje pravo, za šta su morali utrošiti i dodatno vrijeme (Milakovich, 2012).

8.4.7. Zadovoljstvo sa do sada implementiranim elementima elektronske uprave

Zadovoljstva jedinica lokalne samouprave sa do sada implementiranim elementima elektronske uprave u Bosni i Hercegovini na lokalnom nivou nisu baš zadovoljavajući. Najozbiljnija i najznačajnija barijera u procesu implementacije sistema e-uprave predstavlja nedostatak finansijskih sredstava. S obzirom na to da je svaki budžet javne uprave već preopterećen sa svim mogućim troškovnim koji se mogu planirati u budžetu, prijedlog da se potroše znatno veće sume koje su potrebne za uspješnu implementaciju e-uprave neće biti u većini slučajeva prihvaćen, u smislu izrade budžeta i u politici budžetiranja (OECD, 2003). Mnogi autori ističu da iz razloga visokih troškova implementacije i održavanja kompjuterskih sistema, veliki broj zemalja se suočava sa dilemom finansiranja programa e-uprave, čak i u slučajevima kada državne strukture imaju dobar plan za efektivnu i pristupačnu e-upravu. Ashaye & Irani (2014) i Feng (2003) navode da glavnu prepreku u implementaciji e-uprave u zemljama u razvoju predstavlja nedostatak finansijskih sredstava za kapitalne investicije u nove tehnologije. Implementacija e-uprave se nalazi pod konstatnim tehnološkim izazovima, kao što su nepostojanje ili nedovoljno razvijena ICT infrastruktura, koja je jedan od glavnih izazova sa kojima se suočava e-uprava u toku implementacije. Mora se naglasiti da se ICT infrastruktura ne sastoji samo od telekomunikacionih mreža i računarske opreme, nego je dosta kompleksniji pojam. Postojanje educiranih građana, educiranih uposlenika, slobode i želje da se pristupi informacijama je ključno za efikasnost e-uprave. Ograničenja su prisutna u raznim oblicima, od nedostatka resursa, nekvalitetne informaciono-komunikacione infrastrukture i niskog nivoa digitalne pismenosti stanovništva, slobode i želje da se pristupi informacijama do nezainteresiranosti i otpora ovom konceptu od strane nositelja rukovodećih odgovornosti kako u vlasti tako i u organima uprave.

8.4.8. Zastupljenost modela elektronske uprave G2C

Na osnovu rezultata se može zaključiti da je u općinama Bosne i Hercegovine najzastupljeniji model G2C tj. komunikacija između javne uprave i građana, zatim slijedi G2E, G2G i G2B. Na osnovu ovih podataka može se reći da jedinice lokalne samouprave u svome radu najviše pažnje usmjeravaju prema svojim građanima, što je i razumljivo s obzirom na to da građani prema nekim autorima na lokalnom nivou zadovoljavaju oko 85% svojih osnovnih životnih potreba. Nakon građana slijede uposlenici, ali je iznenađujuće da je model G2B na posljednjem mjestu, s obzirom na to da je i ovaj odnos veoma važan za lokalni ekonomski razvoj. Bez uspješne komunikacije nema ni uspješne javne uprave koja će na najbolji način odgovoriti potrebama građana. Jednostavna komunikacija između građana i lokalne samouprave doprinosi efikasnijem radu, te značajno unapređuje život građana. Osim što je učinkovita javna uprava potrebna građanima kao neposrednim korisnicima administrativnog sistema, ona je i veoma bitna podrška ekonomskom prosperitetu. Korist koju građani i poslovni sektor imaju od e-uprave treba biti mjerljiva kroz niže troškove usluga, dobijanje dokumenata i brže stvaranje uvjeta za ekonomski, infrastrukturni, socijalni, kulturni i okolišni razvoj. U sadašnjim okolnostima posjedovanja odgovarajuće tehnologije, povjerenje i korist koju građani imaju s jedne strane, te s druge strane odlučnost i opredijeljenost nositelja odgovornosti i službenika u organima uprave za takav koncept, postaju ključni faktori za implementaciju e-uprave (Josić, 2020). Uvođenjem e-uprave, upravo su građani najviše na dobitku. Brže i bez čekanja u redovima mogu da obave svoje poslove, da dobiju pravovremenu i tačnu informaciju ili da obave posao za koji je ponekad potrebno višednevno obilaženje različitih institucija.

8.4.9. Efekti implementacije elektronske uprave

U disertaciji su ispitivani i analizirani najznačajniji efekti uvođenja elektronske uprave u Bosni i Hercegovini na lokalnom nivou. Iz rezultata je vidljivo da se najveći broj jedinica lokalnih samouprava izjasnilo da se najznačajniji efekti implementacije e-uprave u Bosni i Hercegovini odnose na značajan pozitivan uticaj na lokalni ekonomski razvoj, veće zadovoljstvo građana pruženim uslugama i povećanje transparentnosti jedinica lokalne samouprave. Nakon njih slijede povećanje dostupnosti usluga, veća efikasnost rada službi i pojednostavljenje procedura u radu jedinica lokalnih samuprava, a kao najslabije ocijenjeni efekti implementacije e-uprave jedinice lokalne samouprave su ocijenile veću uključenost

građana, bolju povezanost sa poslovnim subjektima i drugim institucijama, te značajan pozitivan uticaj na društveni razvoj.

Na lokalnom nivou se donose one odluke koje su od posebne važnosti za lokalno stanovništvo, zato što su njihovi efekti povezani sa svakodnevnim životom građana, međutim, „paradoksalno i pored velikog broja studija o e-vladi i e-upravi, malo je istraživanja koja se tiču razvoja elektronske uprave na subnacionalnim nivoima vlasti" (Pina, V. & al. 2007). Elektronska uprava predstavlja upotrebu ICT zajedno sa organizacionim promjenama i novim znanjima, što dovodi do poboljšanja javnih usluga, povećanja saradnje javnosti u demokratiji, poboljšanja priprema javnih politika – transformacija bi se morala obezbijediti na svim nivoima vlasti. Dakle na osnovu prethodno navedenih podataka može se reći da je implementacija elektronske uprave na dobrom putu, ali je potrebno brže stvoriti još kvalitetnije preduslove za dalju implementaciju e-uprave s ciljem ostvarenja još boljih efekata, posebno onih vezanih za vertikalnu i horizontalnu integraciju, te veću uključenost građana u procese donošenja ključnih odluka jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini.

8.4.10. Uticaj na lokalni ekonomski razvoj

Iz rezultata istraživanja je vidljivo da je 50,00% jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini ocijenilo da implementacija elektronske uprave ima značajan uticaj na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini, dok njih 21,05% je stava da je taj uticaj ograničen odnosno njih 18,42% je mišljenja da je taj uticaj veoma mali, a samo 10,53% tvrdi da implementacija elektronske uprave u Bosni i Hercegovini ima veliki uticaj na unapređenje lokalnog ekonomskog razvoja. Razvoj ICT utiče na dinamičke promjene u privredi, kao i na transformaciju državne uprave. Prednosti elektronskog u odnosu na tradicionalno poslovanje jedinica lokalne samouprave su vezane za povećanje kvaliteta, agilnosti, za dodatne usluge sa jedne strane, i za sniženje administrativnih troškova. Pojedine prednosti primjene elektronskog poslovanja u jedinicama lokalne samouprave su: smanjenje korumpiranosti, jasnije tumačenje administrativnih potreba i zakonskih odluka, lakši pristup informacijama, uvećan prihod kroz redovniju naplatu poreza i taksi, smanjenje troškova. Pored fiskalnih efekata, indirektna korist od programa lokalnog ekonomskog razvoja je i u unapređenju kvaliteta i obima infrastrukture i javnih usluga koje se pružaju da bi se servisirale potrebe privrede (Vasiljević, 2012). Elektronsko poslovanje smanjuje troškove poslovanja i

poboljšava rad administracije, podstiče ekonomski razvoj, jer savremene tehnologije omogućavaju razvijanje boljih odnosa sa poslovnim organizacijama, mijenjaju način rukovođenja i komunikaciju (Stankić, 2009).

8.4.11. Modernizacijski učinci rada

U disertaciji je urađena analiza modernizacijskih učinaka na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini. Iz dobijenih rezultata se može vidjeti da je najveći broj jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini (94,74%) se izjasnilo da jedinice lokalne samouprave svojim modernizacijskim učincima mogu značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj, dok su 89,47% jedinica lokalnih samouprava u našoj državi smatrale da je stepen primjene e-uprave jedan od ključnih indikatora na osnovu koga se može mjeriti transparentnost organa na lokalnom novou vlasti, te da koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa za razvoj lokalne zajednice. U današnje vrijeme postupci modernizacije i unapređenja procesa pružanja javnih usluga su većinom fokusirani na upotrebu e-uprave kao sistema koji omogućava javnoj upravi približavanje građanima i privrednim subjektima.

Koordiniran i na regulativi zasnovan proces modernizacije javne uprave u Bosni i Hercegovini je započeo usvajanjem Strategije za refornu javne uprave u Bosni i Hercegovini 2006. godine. Dokumenti koji su garantirali provedbu ove Strategije su bili Akcioni plan 1 za period od 2006. do 2010. godine i Revidirani Akcioni plan 1 za period od 2011. do 2014. godine. Nakon toga predstavnici zakonodavne i izvršne vlasti u Bosni i Hercegovini su usvojili zaključke kojima su produžili rok za implementaciju započetih, a nerealiziranih projekata i drugih aktivnosti definiranih Strategijom i Revidiranim Akcionim planom 1. Početkom 2016. godine svi nivoi vlasti u Bosni i Hercegovini su se usaglasili i podržali Operativni plan za pripremu i razvoj novog Strateškog okvira za reformu javne uprave u Bosni i Hercegovini. Sredinom 2018. godine Vijeće ministara Bosne i Hercegovine na prijedlog Ureda koordinatora za reformu javne uprave donijelo je Odluku o usvajanju Strateškog okvira za reformu javne uprave u Bosni i Hercegovini od 2018. do 2022. godine, uz prihvaćenu korekciju Ministarstva finansija i trezora u cilju efikasnijeg korištenja finansijskih sredstava. Ovaj strateški okvir je podržan od strane svih nivoa vlasti, dok Vlada Republike Srpske „svjesno opstruiše proces reforme javne uprave odbijanjem da usvoji

Strateški okvir za reformu javne uprave od 2018.do 2020. godine"[104]. Osim prethodno navedenog problema, može se reći da ni rok za usvajanje akcionog plana, koji je bio šest mjeseci nakon usvajanja Strategije, još uvijek nije ispoštovan (Lugavić, 2020). Dakle, može se reći da u ovom kontekstu modernizacija rada i pružanja usluga jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini treba da bude jedan od ključnih ciljeva transformacije rada i pružanja usluga javne uprave na lokalnom nivou vlasti kako bi ona bila inkluzivnija, transparentnija, odgovornija, efikasnija i efektivnija, koherentnija i otvorenija, te na taj način doprinijela unapređenju lokalnog ekonomskog razvoja, što je dodatno testirano i na osnovu postavljenih hipoteza disertacije.

8.4.12. Konzistentnost, validnost i pouzdanost anketnog upitnika i prikupljenih podataka

Procesi ispitivanja validnosti anketnog upitnika, te konzistentnosti i pouzdanosti prikupljenih podataka su provedeni upotrebom faktorske analize i Cronbachov alfa koeficijentom. Ove metode ispitivanja konzistentnosti i validnosti su preporučeni standardi u oblasti informacionih sistema navode Straub i dr. (2004). Cronbachov alfa koeficijent korišten je za ispitivanje pouzdanosti prikupljenih podataka, čime je provjerena interna konzistentnost i homogenost prikupljenih podataka navode Breaugh i dr. (2018), Field (2005), Nunnally (1978), Kline (1998) i Hinton i dr. (2004) navode sljedeće kriterije pouzdanosti mjernih ljestvica: ukoliko koeficijent pouzdanosti (uključujući i Cronbachov alfa koeficijent) poprimi vrijednost od 0,9 i više, pouzdanost se može smatrati izvrsnom, ukoliko poprimi vrijednost u intervalu (0,7-0,9), pouzdanost se može smatrati vrlo dobrom, dok se kod vrijednosti u interval (0,5-0,7), pouzdanost može smatrati prihvatljivom. Koeficijent pouzdanosti manji od 0,5 ukazuje na činjenicu da bi više od polovine ustanovljene varijanse moglo biti posljedicom slučajne greške. Mjerne skale s tako niskim koeficijentom pouzdanosti ne mogu se smatrati pouzdanima, te ih ne treba primjenjivati u daljoj analizi smatra Kline (1998). Na osnovu rezultata prikazanih u poglavlju 8, te referentnih vrijednosti navedenih u literaturi može se zaključiti da razvijene mjerne skale disertacije posjeduju prihvatljiv nivo pouzdanosti (0,984 – izvrsna pouzdanost). Visoka vrijednost Cronbachov alfa koeficijenta znači da u anketnom upitniku postoji unutrašnja konzistentnost i pouzdanost prikupljenih podataka. Ovaj podatak ukazuje na činjenicu da je anketni upitnik pouzdan, te što je ta vrijednost veća, veća je i

[104]Za više informacija pogledati https://istinomjer.ba/republika-srpska-i-dalje-koci-reformu-javne-uprave/

pouzdanost prikupljenih podataka (Dwivedi i dr., 2006). Faktorska analiza kroz upotrebu analize glavnih komponenti sa varimaks rotacijom se koristila za potvrđivanje validnosti anketnog upitnika. Kao što je to vidljivo u poglavlju 8, svi faktori koji su se mjerili bilježe vrijednosti faktorskog opterećenja veće od 0,40 (Hair, i dr., 2010; Dwivedi, i dr., 2008), te su na taj način zadovoljeni uslovi faktorske analize. To znači da su prikupljeni podaci i dobijeni rezultati putem anketnog upitnika korištenog u disertaciji validni i pouzdani. Rezultati faktorske analize i testa pouzdanosti potvrđuju unutrašnju konzistentnost podataka i validnost anketnog upitnika.

8.4.13. Analiza stanja i modela e-uprave (H1)

Mnoge institucije, poput Svjetske banke, Ujedinjenih nacija, Evropske direkcije za informaciono društvo, procjenjuju napredak e-uprave pomoću različitih metoda i indeksa (Anthopoulos & Gerogiannis, Fitsilis, 2010). Tako na primjer, Svjetska banka analizira napredak zasnovan na efikasnosti e-uprave, pružanju usluga, informisanju, transparentnosti i antikorupciji. To može biti definisano kao upotreba ICT, posebnih internetskih aplikacija za poboljšanje pristupa i isporuku informacija i usluga zainteresiranim stranama kao što su građani, poslovni partneri, zaposlenici u javnom sektoru, vladine agencije, što dovodi do promjene odnosa od hijerarhijskog upravljanja do interaktivne saradnje (Shan, Wang, Wang, Hao & Hua, 2011). E-uprava je mnogo više od pukog pružanja internetskih usluga 24/7. Tehnološke promjene moraju biti popraćene organizacijskim promjenama, redizajnu procesa, implementaciji upravljanja informacijskom tehnologijom i edukacijom stanovništva (Concha, Astudillo, Porrua i Pimenta, 2012). E-uprava pruža platformu za višekanalnu interakciju i isporuku više opcija usluga. Izgradnja i upravljanje sistemima e-uprave postaju bitan element moderne javne uprave (Shan, Wang, Wang, Hao & Hua, 2011).

Postoji pet progresivnih faza evolucije e-uprave i to: (Concha, Astudillo, Porrua & Pimenta, 2012)

- Faza nastajanja – uspostavljeno je prisustvo na mreži;
- Poboljšana faza – povećava se broj informacija koje postaju dinamičnije;
- Interaktivna faza – korisnici mogu preuzeti obrasce, poslati e-poštu službenicima i komunicirati putem interneta;
- Transakcijska faza – korisnici mogu platiti usluge i obaviti transakcije putem interneta;

- Umrežena faza – puna integracija elektronskih usluga.

Concha, Astudillo, Porrua & Pimenta, (2012) identificiraju četiri modela rasta usmjerena na funkcionalnost i tehničke mogućnosti:

1. Katalogizacija,
2. Transakcija,
3. Vertikalna integracija i
4. Horizontalna integracija.

Dosadašnja istraživanja i praktično iskustvo ukazuju na pet osnovnih izazova e-uprave:

- Sveobuhvatna strategija;
- Integracija informacija i usluga;
- Privatnost i razmjena podataka;
- Dinamična upotreba interneta;
- Partnerstva i druge organizacione mreže.

Iz detaljne analize literature u oblasti e-uprave, dajemo pregled faktora/izazova i preporuka prilikom implementacije elektronske uprave.

Faktori/Izazovi	**Preporuke**
- Razvoj infrastrukture Sve zemlje koje provode e-upravu borile su se za razvojem infrastrukture za nove tehnologije i komunikacione alate.	- Razviti projekte koji su kompatibilni sa telekomunikacijskom infrastrukturom; - Uspostaviti akcioni okvir na početku procesa.
- Donošenje zakonske regulative u svrhu digitalizacije.	- Pojasniti zakone i propise kako bi se omogućilo elektronsko podnošenje prijave; - Proces reforme pojednostavljivanjem propisa i procedure.
- Digitalna podjela Digitalna podjela je jaz između građana koji imaju pristup internetu i onih koji nemaju. Oni bez pristupa ne mogu naučiti osnovne vještine, ne mogu pristupiti informacijama i ne mogu učestvovati u prednostima e-uprave.	- Omogućiti trening; - Davati poticaje privatnom sektoru za doniranje opreme i omogućavanje obuka.
- e-Pismenost e-Pismenost se odnosi na one koji nisu u	- Sadržaj na lokalnim jezicima i jednostavna za upotrebu; - Razviti aplikacije koje koriste govor ili

mogućnosti iskoristiti ICT jer nisu informatički pismeni.	slike umjesto pisanog teksta; - Uključiti obrazovnu komponentu u projekte e-uprave; - Osigurati pomoćnike na pristupnim tačkama koji mogu obučiti građane osnovne vještine rada na računaru.
- Zaštita privatnosti korisnika javnih usluga Zbog velike količine ličnih podataka o građanima, potrebno je osigurati zaštitu i privatnost.	- Obrazovati i obučiti državne službenike o važnosti privatnosti; - Dizajnirati aplikacije koje integriraju zaštitu privatnosti; - Smanjiti prikupljanje i zadržavanje ličnih podataka; - Ograničiti pristup ličnim podacima i ne dopuštati zaposlenicima da automatski pristupaju bazama ličnih podataka.
- Sigurnost Povjerenje je važna komponenta projekata e-uprave.	- Kontinuirano procjenjivanje sisteme kako bi se osigurala sigurnost i mjere predostrožnosti koje se provode; - Redovno izrađivanje sigurnosne kopije podataka; - Stalna obuka zaposlenima o sigurnosti.
- Transparentnost Građani rijetko razumiju kako se donose odluke, a nedostatak transparentnosti sprečava ih od aktivnog učešća ili od postavljanja pitanja. Nedostatak transparentnosti znači jačanje nepravde, korupcije i kršenje prava građana.	- Objavljivanje pravila, propisa i zahtjeva za usluge; - Davanje mogućnosti građanima da prate aktivnost njihovih zahtjeva.
- Interoperabilnost Pouzdana e-uprava zahtijeva sveobuhvatni remont naslijeđenih sistema.	- Mapiranje i procjena postojećih sistema evidencije; - Usvojanje zajedničke IT infrastrukturu sa vladom.
- Upravljanje evidencijom Bolje upravljanje informacijama može pomoći službenicima da prepoznaju prepreke i time povećaju efikasnost.	- Poticanje razmjene podataka i saradnje između službi/odjela; - Pojednostavljanje izvanmrežnih procesa vođenja evidencija kako bi se omogućila lakša transformacija u internetsku publikaciju.
- Obrazovanje i marketing Usluge e-uprave korisne su samo ako ljudi znaju za njih.	- Razvijanje kampanje za promociju i obuku koje će obavještavati javnost o inicijativama e-uprave; - Provoditi istraživanje kako bi se osiguralo da mrežne usluge odgovaraju stvarnim potrebama i da implementacija odgovara ciljnoj skupini.

Uspjeh e-uprave zahtijeva suštinsku promjenu načina rada i načina na koji građani gledaju na put koji im uprava pomaže. Elektronska uprava zahtijeva snažno političko vodstvo koje može

osigurati dugoročno angažiranje resursa i stručnosti. Lokalne uprave će morati dati prioritet nekim programima nad drugima da maksimiziraju raspoloživa sredstva s obzirom na ograničene resurse. Da bi se razvila vizija usmjerena na građane, kreatori politike moraju imati na umu običnog građanina prilikom dizajniranja sistema.

8.4.14. Stepen primjene e-uprave (H1)

Kada govorimo o zastupljenosti primjene elektronske uprave u poslovanju javnih uprava, posebno onih na lokalnom nivou, kao i o istraživanju njenog uticaja na unapređenje rada jedinica lokalne samouprave, ova oblast nije u dovoljnoj mjeri istražena. Regulatorna agencija za komunikacije (RAK) u svom izvještaju objavila je podatak za 2019. godinu kada je u Bosni i Hercegovini bilo ukupno 746.271 internet pretplatnika. Agencija procjenjuje da je u istom peiodu bilo 3.330.502 korisnika interneta, odnosno da stopa korištenosti interneta u BiH za 2019. godinu iznosi 94,32%. Što se tiče javne uprave, istraživanje pokazuje da 25,3% ispitanika koji su koristili internet u privatne svrhe, u posljednjih 12 mjeseci, koristili su elektronske servise javne uprave. Istraživanje je pokazalo i da je 20,9% internet populacije koristilo internet za dobijanje informacija sa veb-portala javnih institucija, a 14,0% internet populacije je slalo putem interneta popunjene obrasce javnoj upravi.

Ono što rezultati istraživanja pokazuju jeste da sve jedinice lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini imaju veb-portale, putem kojih komuniciraju sa korisnicima usluge. Putem veb-portala objavljuju najznačajnije informacije, omogućuju elektronsko preuzimanje zahtjeva, objavljuju javne pozive i javne konkurse, javne rasprave, te druga važna obavještenja i informacije. Primjena e-uprave treba biti mjerljiva kroz niže troškove usluga, dobijanja dokumenata i brže stvaranje uvjeta za ekonomski, infrastrukturni, socijalni, kulturni i okolišni razvoj. U sadašnjim okolnostima posjedovanja odgovarajuće tehnologije, povjerenje i korist koju građani imaju s jedne strane, te s druge strane odlučnost i opredijeljenost nositelja odgovornosti i službenika u organima uprave za takav koncept, postaju ključni faktori za implementaciju e-uprave. Na osnovu rezultata empirijskog istraživanja možemo vidjeti da je većina jedinica lokalnih samouprava u našoj državi smatra da je stepen primjene e-uprave jedan od ključnih indikatora na osnovu koga se može mjeriti transparentnost organa na lokalnom nivou vlasti, te da koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa za razvoj lokalne zajednice.

8.4.15. Modernizacija lokalnih zajednica (H2)

Nove tehnologije su podržavale procese reforme svih oblasti javne uprave, te je e-uprava prepoznata kao ključni nosilac reforme javne uprave u većini država svijeta, s ciljem modernizacije i unapređenja procesa rada i pružanja javnih usluga (Foley & Alfonso, 2009).

Lokalna e-uprava mora promovirati promjene kroz omogućavanje građanima da pristupe podacima kojima lokalna uprava raspolaže. Lokalna uprava mora omogućiti dobijanje svih potrebnih usluga građanima 24 sata dnevno tokom cijele godine, te unaprijediti postojeće usluge i učiniti ih dostupnijima, lakšim za upotrebu i troškovno efikasnijima. Iz prethodno navedenog, vidljiva je obaveza lokalnih administracija da dizajniraju svoje usluge na najpristupačniji, najekonomičniji i na nediskriminatoran način, te da sarađuju sa ostalim javnim, privatnim i nevladinim sektorima kako bi obezbijedili da lokalne usluge budu izgrađene oko potreba građana. Efikasnost sistema jedinica lokalne samouprave zavisi od raspoloživih resursa, nivoa organiziranosti kao i kadrovske i tehničke opremljenosti pojedinih dijelova. Ona se može povećati primjenom složenog skupa mjera u domenu unapređenja organiziranosti lokalne zajednice, unapređenja kadrova i primjenom ICT. Ove aktivnosti vode modernizaciji jedinica lokalne samouprave koja ima višestruke ciljeve: da se omogući građanima da jednim kontaktom sa upravom i javnim preduzećima ostvare svoja prava i obaveze, da se skrati vrijeme odziva uprava i javnih preduzeća na zahtjev fizičkih i pravnih lica, da se poveća efikasnost rada, kao i nivo kvaliteta rada, da se omogući intenzivno praćenje finansijskih tokova, da se omogući transparentnost rada jedinice lokalne samouprave (Trajković i Mikarić, 2013). U današnje vrijeme postupci modernizacije i unapređenja procesa pružanja javnih usluga su većinom fokusirani na upotrebu i razvoj e-uprave kao sistema koji omogućava javnoj upravi približavanje građanima i privrednim subjektima. Dakle, može se reći da u ovom kontekstu modernizacija rada i pružanja usluga jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini treba da bude jedan od ključnih ciljeva transformacije rada i pružanja usluga javne uprave na lokalnom nivou vlasti kako bi ona bila inkluzivnija, transparentnija, odgovornija, efikasnija i efektivnija i otvorenija, te na taj način doprinijela unapređenju lokalnog ekonomskog razvoja. Rezultati empirijskog istraživanja dokazuju da modernizacija lokalne zajednice može značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj, te da pozitivno i značajno utiče na efikasnost rada javne uprave, njene otvorenosti i transparentnosti.

8.4.16. Ključni resursi jedinica lokalne samouprave (H3)

Ljudski potencijali se povezuju sa odgovornošću, efikasnošću i efektivnošću javne uprave, kao i sa unapređenjem rada i usluga javne uprave (Wairiuko i dr. 2018, UN 2012, Alshehri & Drew 2010). Investiranje u lokalne resurse utiče na povećanje održivosti i stabilnosti isporuke e-usluga. Ljudski resursi su najvažniji resurs bilo kog organa uprave i lokalne samouprave i od pravilnog upravljanja ljudskim resursima zavisi njihova uspješnost. U literaturi ljudski resursi se defniraju kao: „ukupnost ljudskih potencijala u organizaciji, koji čine znanja, sposobnosti, vještine, kreativnost, motivaciju i radnu energiju potrebnu za ostvarivanje organizacionih ciljeva. To je ukupna intelektualna, psihička, fizička i socijalna energija koja može da se razvije u ostvarivanju organizacionih ciljeva" (Pržulj, 2002). Pored složenih kontekstualnih problema na koje teško da mogu značajno utjecati, općine u Bosni i Hercegovini suočavaju se s nizom internih problema i prepreka koje otežavaju uvođenje e-uprave i ICT. To su, prije svega, budžetska ograničenja i manjak softverskih resursa, a zatim i ograničenja u ljudskim resursima i znanju. Ovi problemi, kombinirani sa eksternim negativnim faktorima i birokraziranom i neefikasnom općinskom administracijom, značajno ograničavaju razvoj lokalne e-uprave. Vlasti bi trebale da posvete pažnju ljudskim potencijalima kako bi imali kvalificirane, obučene i predane državne službenike i namještenike, koji mogu doprinijeti efikasnoj implementaciji e-uprave, koja će omogućiti postizanje efikasnijeg i efektivnijeg rada.

8.4.17. Elektronska uprava i njen doprinos lokalno ekonomskom razvoju (Hc)

Primjenom ICT, posebno na nivou jedinica lokalne samouprave uvećava se kvalitet usluga javnog sektora. To omogućava jedinicama lokalne samouprave, koje u svom poslovanju koriste elektronsku tehnologiju, da ostvare značajne uštede u troškovima poslovanja, efikasnije obavljaju administrativne i poslovne zadatke. Prednosti elektronskog u odnosu na tradicionalno poslovanje jedinica lokalne samouprave su vezane za povećanje kvaliteta, agilnosti, za dodatne usluge sa jedne strane, kao i za sniženje administrativnih troškova. Projekti e-uprave ekonomsku korist mogu ostvariti kroz povećani prihod, u koji su uključene sve vrste sistema koji se mogu koristiti za povećanje prihoda, bolje finansijsko upravljanje, poboljšanje upravljanja resursima i planiranjem, kreiranje boljeg investicionog i marketinškog okruženja, mogućnost statistike i analize ekonomskog okruženja i primjene novih tehnologija. Razvoj servisa za e-upravu u mnogome doprinosi društvenom i ekonomskom razvoju zemlje.

Ovo uključuje: pružanje *online* usluga, dobijanje dozvola, dokumenata, plaćanja itd. Efikasno funkcioniranje e-uprave može da poveća efikasnost javnog sektora i produktivnost njenih zaposlenih, poboljša međuinstitucionalnu saradnju i poveća iskorištenost kapaciteta i resursa. Kompanije svugdje vode e-trgovinu kako bi smanjile troškove i poboljšale kontrolu zaliha. Mogućnost obavljanja internetskih transakcija sa samoupravama smanjuje birokraciju i pojednostavljuje regulatorne procese, dodatno pomažući da posao postane konkurentniji. Javna uprava se oslanja na privatni sektor kao partnera e-upravi kako bi osigurala tehničku infrastrukturu, softverske aplikacije i ključne funkcionalnosti, kao i znanje i vještine, kako za početno osmišljavanje e-usluga tako i za njihovo kontinuirano razvijanje, nadogradnju i održavanje (Contini & Lanzara, 2009). Lokalne samouprave mogu stvoriti zdravo poslovno okruženje osiguravanjem prave infrastrukture koja olakšava kompanijama da se povežu na mrežu. Uz odgovarajući nivo savjetovanja i finansijske podrške, lokalne kompanije mogu obavljati posao putem internet transakcija, koristeći svoje brze veze za stvaranje novih poslovnih prilika.

8.4.18. Ostvarenje definiranih ciljeva i postavljenih istraživačkih pitanja

- Osnovni cilj doktorske disertacije je pružanje uvida u stanje elektronske uprave, te njen uticaj na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini

  U disertaciji prvi korak istraživanja je desk istraživanje gdje je vršeno pretraživanje i analiza veb-stranica većih općina u Bosni i Hercegovini te bodovanje, na bazi sistema bodovanja razvijenog u studiji „Digital Governance in Municipalities Worldwide". Mnogobrojna istraživanja i studije provedene u razvijenim zemljama svijeta nedvosmisleno su potvrdile da razvoj i implementacija elektronske uprave i drugih elektronskih servisa imaju direktan uticaj na ekonomski, društveni i politički razvoj. Osnovni cilj je pružanje uvida u stanje elektronske uprave u većim općinama u Bosni i Hercegovini. Autori Ramli (2017) i Singh & Travica (2018) navode da se analizom dosadašnje literature došlo do zaključka da je objavljen veliki broj studija u ovoj oblasti u razvijenim zemljama, dok je veoma mali broj studija po pitanju implementacije e-uprave u zemljama u razvoju evidentiran u literaturi, a još manji broj po pitanju implementacije u okviru jedinica lokalnih samouprava. U poglavlju 8 su analizirani i predstavljeni rezultati empirijskog istraživanja podataka prikupljenih od jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini kako bi se ispitao ovaj uticaj u praksi. Najveći broj jedinica lokalnih samouprava izjasnilo da se najznačajniji efekti

implementacije e-uprave u Bosni i Hercegovini odnose na značajan pozitivan uticaj na lokalni ekonomski razvoj, veće zadovoljstvo građana pruženim uslugama i povećanje transparentnosti jedinica lokalne samouprave.

- Kao problem istraživanja postavlja se pitanje: „Na koji način primjena elektronske uprave utiče na povećanje konkurentnosti i održivosti lokalno ekonomskog razvoja u Bosni i Hercegovini?"

  Anketa o e-upravi, koju objavljuje Odjeljenje za socijalna i ekonomska pitanja Ujedinjenih nacija, prikazuju vezu između nacionalne konkurentnosti i razvoja e-uprave, te ukazuje na činjenicu da postoji velika povezanost razvoja e-uprave i prihoda po glavi stanovnika, koji se u ovom slučaju koristio kao pokazatelj ekonomskog kapaciteta zemlje (UN, 2014). Zemlje koje imaju visok nivo napretka i ulaganja u oblasti e-uprave su konkurentnije. Na osnovu navedenog, logično je pretpostaviti da se faktori koji utiču na konkurentnost ekonomije podudaraju sa činiocima koji su vezani za napredak e-uprave i da visok nivo prihvatanja savremenih tehnologija u privatnom i javnom sektoru (uključujući i e-upravu) ima pozitivan uticaj na konkurentnost (UN, 2014). Dalje unapređenje i poboljšanje javne uprave prepoznato je ne samo kao pretpostavka efikasnijeg ostvarivanja prava građana već i povećanja konkurentnosti i ekonomskog razvoja, te podrške procesu pridruživanja Evropskoj uniji. Još jedna prednost koja se dobija kroz implementaciju e-uprave bi bila bolja komunikacija između javne uprave, građana i privrednog sektora. Pred lokalnom zajednicom je izbor načina i metoda lokalnog razvoja: privlačenje novih investicija, podsticaj malim i srednjim preduzećima, programi samozapošljavanja i sl. Lokalni lideri, zajedno sa privatnim i javnim sektorom, moraju da prepoznaju realne mogućnosti za razvoj svoje zajednice. Polazna osnova je poznavanje lokalnih resursa na osnovu kojih mogu da se odrede prioriteti razvoja i utvrde mehanizmi čijom primjenom će doći do ostvarenja željenih ciljeva.

8.4.19. Testiranje hipoteza istraživanja

Kako bi se dao odgovor na postavljena istraživačka pitanja u disertaciji je postavljena osnovna istraživačka hipoteza i tri pomoćne radne hipoteze. Na osnovu dobijenih i analiziranih empirijskih rezultata istraživanja mogu se izvesti sljedeći zaključci:

- Centralna istraživačka hipoteza: *Adekvatnom primjenom elektronske uprave, lokalne samouprave mogu značajni doprinijeti lokalnom ekonomskom razvoju. U disertaciji je na osnovu pregleda literature identificirano da elektronska uprava može da utiče i značajno doprinese lokalno ekonomsko razvoju, ali je u literaturi evidentiran veoma mali broj studija koje su istraživale i ispitivale ovaj uticaj na lokalnom nivou. S ciljem testiranja osnovne istraživačke hipoteze Hc bilo je potrebno izvršiti objedinjavanje rezultata indikatora zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj" (y_6), kao i indikatore u okviru nezavisne varijable „Elektronska uprava" (x_4). S ciljem testiranja moguće povezanosti nezavisne varijable („Elektronska uprava") i zavisne varijable („Lokalni ekonomski razvoj") osnovne istraživačke hipoteze Hc upotrijebljen je Pearsonov koeficijent korelacije. Na osnovu dobijenih vrijednosti Pearsonovog koeficijenta korelacije i statističke značajnosti može reći da postoji statistički značajna, pozitivna i jaka korelacija nezavisne varijable „Elektronska uprava" sa zavisnom varijablom „Lokalni ekonomski razvoj" čija vrijednost koeficijenta korelacije iznosi (0,984), te gdje postoji statistička značajnost ($p<0,05$, tj. $p=0,000$). Ovako visoka vrijednost koeficijenta korelacije ukazuje na činjenicu da će rastom nezavisne varijable „Elektronska uprava" rasti i vrijednost zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj". Analizom prikupljenih podataka za osnovnu istraživačku hipotezu Hc upotrebom statističkih metoda korelacije i regresije i dobijenih rezultata, može se reći da je potvrđena osnovna istraživačka hipoteza Hc, koja glasi:* ***„Adekvatnom primjenom e-uprave lokalne samouprave mogu značajno doprinijeti lokalnom ekonomskom razvoju (LER)"***.

- Pomoćna radna hipoteza H_1: Stepen primjene elektronske uprave je jedan od ključnih indikatora na osnovu kojeg se može mjeriti nivo transparentnosti organa na lokalnom nivou.

  S ciljem testiranja ove radne hipoteze bilo je potrebno izvršiti objedinjavanje rezultata indikatora deteminanti „Transparentnost i otvorenost" (y_1) i „Ekonomski i društveni razvoj" (y_2) u okviru zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj", kao i indikatore determinante „Stepen primjene e-uprave" (x_1) u okviru nezavisne varijable „Elektronska uprava". S ciljem testiranja moguće povezanosti determinante nezavisne varijable (Stepen primjene e-uprave) i nove determinante zavisne varijable („Transparentnost i otvorenost" i „Ekonomski i društveni razvoj") radne hipoteze H_1 upotrijebljen je Pearsonov koeficijent korelacije. Na osnovu dobijenih vrijednosti

Pearsonovog koeficijenta korelacije i statističke značajnosti može reći da postoji statistički značajna, pozitivna i jaka korelacija determinante nezavisne varijable „Stepen primjene e-uprave" sa determinantama zavisne varijable „Otvorenost i transparentnost" i „Ekonomski i društveni razvoj" čija vrijednost koeficijenta korelacije iznosi (0,914), te gdje postoji statistička značajnost ($p<0,05$, tj. $p=0,000$). Ovako visoka vrijednost koeficijenta korelacije ukazuje na činjenicu da će rastom determinante „Stepen primjene e-uprave" rasti i vrijednost determinanti „Otvorenost i transparentnost" i „Ekonomski i društveni razvoj". Zastupljenost primjene elektronske uprave u poslovanju javnih uprava, posebno onih na lokalnom nivou, kao i o istraživanju njenog uticaja na unapređenje rada jedinica lokalne samouprave nije u dovoljnoj mjeri istražena. Na osnovu rezultata empirijskog istraživanja možemo vidjeti da je većina jedinica lokalnih samouprava u našoj državi smatra da je stepen primjene e-uprave jedan od ključnih indikatora na osnovu koga se može mjeriti transparentnost organa na lokalnom novou vlasti, te da koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa za razvoj lokalne zajednice. Analizom prikupljenih podataka za radnu hipotezu H_1 upotrebom statističkih metoda korelacije i regresije i dobijenih rezultata, može se reći da je potvrđena radna hipoteza H_1 koja glasi: ***„Stepen primjene e-uprave je jedan od ključnih indikatora na osnovu kojeg se može mjeriti nivo transparentnosti organa na lokalnom nivou"****.*

- Pomoćna radna hipoteza H^2: Lokalne zajednice svojim modernizacijskim učincima mogu značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj.

S ciljem testiranja radne hipoteze H_2 bilo je potrebno izvršiti objedinjavanje rezultata indikatora deteminanti „Ekonomski i društveni razvoj" (y_3) i „Poslovni ambijent" (y_4) u okviru zavisne varijable „Lokalni ekonomski razvoj", kao i indikatore determinante „Modernizacijski učinci JLS" (x_2) u okviru nezavisne varijable „Elektronska uprava". Na osnovu dobijenih vrijednosti Pearsonovog koeficijenta korelacije i statističke značajnosti može reći da postoji statistički značajna, pozitivna i jaka korelacija determinante nezavisne varijable „Modernizacijski učinci JLS" sa determinantama zavisne varijable „Ekonomski i društveni razvoj" i „Poslovni ambijent" čija vrijednost koeficijenta korelacije iznosi (0,929), te gdje postoji statistička značajnost ($p<0,05$, tj. $p=0,000$). Ovako visoka vrijednost koeficijenta korelacije ukazuje na činjenicu da će rastom determinante „Modernizacijski učinci JLS" rasti i vrijednost

determinanti „Ekonomski i društveni razvoj" i „Poslovni ambijent". U današnje vrijeme postupci modernizacije i unapređenja procesa pružanja javnih usluga su većinom fokusirani na upotrebu e-uprave kao sistema koji omogućava javnoj upravi približavanje građanima i privrednim subjektima. Analizom prikupljenih podataka za *radnu hipotezu H_2 upotrebom statističkih metoda korelacije i regresije i dobijenih rezultata prikazanih u prethodnim tabelama, može se reći da je potvrđena radna hipoteza H_2 koja glasi:* ***„Lokalne zajednice svojim modernizacijskim učincima mogu značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj".***

- Pomoćna radna hipoteza H^3: Koncept lokalno ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa lokalne zajednice.

S ciljem testiranja radne hipoteze H_3 bilo je potrebno izvršiti objedinjavanje rezultata indikatora *deteminante „Poslovni ambijent" (y_5) u okviru zavisne varijable „Lokalni* ekonomski razvoj*", kao i indikatore determinante „Resursi JLS" (x_3) u okviru nezavisne varijable „Elektronska uprava".* Na osnovu dobijenih vrijednosti Pearsonovog koeficijenta *korelacije i statističke značajnosti može reći da postoji statistički značajna, pozitivna i jaka korelacija determinante nezavisne varijable „Resursi JLS" sa determinantom zavisne varijable „Poslovni ambijent" čija* vrijednost koeficijenta korelacije iznosi (0,956)*, te gdje postoji statistička značajnost* (p<0,05, tj. p=0,000). Ovako visoka vrijednost koeficijenta korelacije ukazuje na *činjenicu da će rastom determinante „Resursi JLS"* rasti i vrijednost determinante *„Poslovni ambijent". Pored složenih kontekstualnih problema na koje teško da mogu značajno utjecati, općine u Bosni i Hercegovini suočavaju se s nizom internih problema i prepreka koje otežavaju uvođenje* e-uprave i ICT-a. To su, prije svega, *budžetska ograničenja i manjak softverskih resursa, a zatim i ograničenja u ljudskim* resursima i znanju. *Analizom prikupljenih podataka za radnu hipotezu H_3 upotrebom statističkih metoda korelacije i regresije i dobijenih rezultata prikazanih u prethodnim tabelama, može se reći da je potvrđena radna hipoteza H_3 koja glasi:* ***„Koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa lokalne zajednice".***

9. ZAKLJUČAK

Bosna i Hercegovina je napravila važne korake u domenu razvoja elektronske uprave, ali i dalje ostaje jedina zemlja u regionu bez adekvatnog institucionalnog okvira i strateškog pristupa neophodnog za razvoj informacionog društva. Ne postoji koordinirana, zajednička politika razvoja e-uprave na nivou Bosne i Hercegovine, nedostaju jedinstveni standardi kako bi se osigurao kvalitet usluga, kontinuirano investiranje i kontrola nad procesom. Osim toga, nedostaje i centraliziran pristup, volja i resursi na višem nivou vlasti, čime bi se odredio pravac razvoja, te regulisalo učešće drugih institucija i nivoa vlasti. Postojeće strategije na nivou Bosne i Hercegovine nisu ažurirane i relevantne, nema poređenja poslovnih pokazatelja (benchmarking), nema političkoga konsenzusa o strateškom pristupu razvoju e-uprave, nadležnosti su nejasne, pravna struktura nije usklađena i nema koordinacije na različitim administravnim nivoima.

Kada je riječ o razvoju lokalne e-uprave, u praksi se nije daleko odmaklo u implementaciji ciljeva i zadataka zacrtanih postojećim strateškim dokumentima. Nivo realizacije projekata e-uprave varira od općine do općine, usljed razlika u veličini i budžetskim sredstvima svake od njih ili zbog donatorskih podsticaja, te su velike razlike između manjeg broja općina koje uvode e-upravu i većine općina koja zaostaje u tom pogledu. Polovina bosanskohercegovačkih općina ima definisanu e-upravu u okviru postojećih strategija razvoja, dok je petina usvojila strategiju e-uprave kao poseban strateški dokument.

Na državnom nivou, e-uprava je definisana u okviru Strategije reforme javne uprave Bosne i Hercegovine, koja je usvojena 2006. godine, ali bez značajnijih i vidljivih pomaka. Nedostatak planiranja u razvoju e-uprave na lokalnom nivou, manjak standarda i neadekvatna pravna rješenja smatraju se nekim od glavnih uzroka nedovoljnog razvoja e-uprave na nivou općine. Pored složenih kontekstualnih problema na koje teško da mogu značajno utjecati, općine u Bosni i Hercegovini suočavaju se s nizom internih problema i prepreka koje otežavaju uvođenje e-uprave i ICT-a. To su, prije svega, budžetska ograničenja i manjak softverskih resursa, a zatim i ograničenja u ljudskim resursima i znanju. Ovi problemi u kombinaciji sa eksternim negativnim faktorima i birokratiziranom i neefikasnom općinskom administracijom, značajno ograničavaju razvoj lokalne e-uprave.

Putem digitalizacije usluga, javna uprava može pružiti usluge koje će ispuniti sve zahtjevnija očekivanja građana i privrednih subjekata, čak i u periodu nedostatka finansijskih sredstava u budžetima i drugih izazova sa kojima se može suočiti. Razvoj servisa za e-upravu može

doprinijeti društvenom i ekonomskom razvoju zemlje, prije svega poboljšanjem dostupnosti javnih usluga. Strategija na nivou države je ključni nosilac svih aktivnosti reforme i transformacije javnih uprava svih nivoa vlasti, te bi definisala i pravni okvir za razvoj uprave. Trenutna ograničenja, kao što je elektronski potpis, se moraju otkloniti na višem nivou vlasti. U literaturi, postoji trend da se pojmovi e-uprave i konkurentnosti povezuju i analiziraju jedan u odnosu na drugi. Konkretno, evidentan je porast broja istraživanja koja pokušavaju da utvrde da li zaista postoji veza između ova dva fenomena i kakve su njene karakteristike (Pavlović, Ljumović, 2006). Treba imati u vidu da među zemljama postoje značajna odstupanja u pogledu zrelosti e-uprave, tako da razvijene zemlje imaju viši nivo primjene (infrastrukturu za brojne online usluge, ljudske kapacitete i sl.), dok zemlje na nižem nivou razvijenosti ulažu napor da razviju ovaj vid servisa (Bradić-Martinović, 2015).

Samo uređena upotreba informaciono komunikacionih tehnologija i konstituisano informatičko društvo predstavljaju okvir za postizanje razvojnog cilja – ekonomski prosperitetno društvo sa zagarantovanim pravima pojedinaca.

Lokalna e-uprava mora promovisati promjene kroz omogućavanje građanima dobijanje svih potrebnih usluga 24 sata dnevno tokom cijele godine. Obaveza lokalnih administracija da dizajniraju svoje usluge na najpristupačniji, najekonomičniji i nediskriminatorniji način, te da sarađuju sa ostalim javnim, privatnim i nevladinim sektorima kako bi obezbijedili da lokalne usluge budu izgrađene oko potreba građana i privrednih subjekata. Na lokalnom nivou se donose one odluke koje su od posebne važnosti za lokalno stanovništvo.

Sadašnji način rada javne uprave, organizacija i zakonski okviri ne mogu osigurati potrebnu efikasnost, niti kvalitet njenih servisa. Poboljšanjem efikasnosti i kvaliteta servisa javne uprave putem primjene ICT značajno bi se uticalo na sveukupne tokove, ekonomski i svaki drugi prosperitet na ovom području.

Jahić i Ljubojević (2003) ističu da stanje lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini nije na zadovoljavajućem nivou, te da je to posljedica neusklađenosti zakona Bosne i Hercegovine sa standardima Evropske povelje o lokalnoj samoupravi, kao i jakih trendova centralizacije vlasti, posebno u oblasti fiskalne politike, što ima negativne posljedice na mogućnost lokalnih organa vlasti da zadovolje potrebe i zahtjeve lokalnog stanovništva (Jahić i Ljubojević, 2003). Za provođenje glavnih načela e-uprave na lokalnom nivou potrebno je postojanje određenog niza zakona kojima bi se regulisala ova oblast. Prije svega, potrebna je pravna regulacija koja stvara obavezu za sva upravna tijela lokalne uprave da uvede i sistemski primjenjuje

elektronske administrativne usluge jednih prema drugima u ostvarivanju svojih nadležnosti, kao i pružanje elektronskih administrativnih usluga građanima i drugim korisnicima.

Napredak i brzi porast upotrebe ICT izaziva promjene u svim aspektima društvenog života i ekonomije, od poslovanja, preko obrazovanja do korištenja javnih servisa i slobodnog vremena. Proces uvođenja promjena u sve aktivnosti jednog društva predstavlja jednu globalnu društvenu pojavu koja se dešava istovremeno u svim zemljama svijeta, bez obzira na nivo razvijenosti, stepen bogatstva ili politički sistem. Koordinacija i usklađenost cijele svjetske zajednice u procesima tranzicije ka informacionom društvu je preduslov njene uspješnosti. Brojne nacionalne ekonomije usvojile su osnovne koncepte digitalne ekonomije, prepoznavajući ICT kao glavni faktor uticaja na ekonomski razvoj i inovativnost. Sopstvenim ekonomskim strategijama i primjenom digitalnih tehnologija u svim aspektima društva ove zemlje su omogućile razvoj informacionog društva sa tendencijom njegovog daljeg usmjeravanja ka iskorištavanju potencijala ICT za povećavanje efikasnosti rada, ekonomski rast, veću zaposlenost i podizanje kvaliteta života građana.

Elektronska uprava građanima i privrednim subjektima nudi javnu korist u vidu povećanja efikasnosti, efektivnosti, kao i mogućnosti njihove participacije u javnim pitanjima. Građani i preduzeća sa pravom očekuju mogućnost korišćenja finansijski dostupnih, visokokvalitetnih usluga od javnog interesa. Preduzećima je dostupnost usluga od općeg interesa nužan preduslov konkurentnog poslovnog okruženja. Uspjeh e-uprave zahtijeva suštinsku promjenu načina rada i načina na koji građani gledaju na put koji im uprava pomaže. Elektronska uprava zahtijeva snažno političko vodstvo koje može osigurati dugoročno angažiranje resursa i stručnosti. Na osnovu rezultata empirijskog istraživanja možemo vidjeti da je većina jedinica lokalnih samouprava u našoj državi smatra da je stepen primjene e-uprave jedan od ključnih indikatora na osnovu koga se može mjeriti transparentnost organa na lokalnom nivou vlasti, te da koncept lokalnog ekonomskog razvoja ima veliku ulogu u prepoznavanju ključnih resursa za razvoj lokalne zajednice. Lokalne uprave će morati dati prioritet nekim programima nad drugima da maksimiziraju raspoloživa sredstva s obzirom na ograničene resurse. Da bi se razvila vizija usmjerena na građane, kreatori politike moraju imati na umu običnog građanina prilikom dizajniranja sistema.

Doktorska disertacija proizašla je iz definisanih ciljeva i zadataka, te pregleda dosadašnjih istraživanja. Njeni rezultati trebaju poslužiti primarnom cilju, a to je identifikacija relevantnih

faktora koji utiču na unapređenje lokalno ekonomskog razvoja, te analiza uticaja elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini. Rezultati empirijskog istraživanja dokazuju da modernizacija lokalne zajednice može značajno ubrzati održivi ekonomski i društveni razvoj, te da pozitivno i značajno utiče na efikasnost rada javne uprave, njene otvorenosti i transparentnosti. Ostale ključne prepreke su troškovi obuke i postavljanja, ulaganje, znanje među zaposlenima, kulturna svijest, jasna strategija, sigurnosna pitanja i privatnost građana. Postoji velika neiskorištena energija i potencijal, ali nedostaje strateškog usmjerenja i vođenja kako bi općine uz pomoć digitalizacije zaista podigle nivo svog poslovanja. Iako nisu jedini faktor razvoja, smatra se da efikasnost i transparentnost mogu dati, kroz digitalizaciju, veliki uticaj kako društvenom tako i ekonomskom razvoju lokalnih zajednica.

Predmet istraživanja ove disertacije je uticaj primjene elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj, na primjeru Bosne i Hercegovine. Mnogobrojna istraživanja i studije provedene u razvijenim zemljama svijeta nedvosmisleno su potvrdile da razvoj i implementacija e-uprave i drugih elektronskih servisa imaju direktan uticaj na ekonomski, društveni i politički razvoj, uključujući oblasti zaštite životne sredine, obrazovanja, zdravstva, kulture, zaštite interesa potrošača itd. Iz rezultata istraživanja je vidljivo da je 50,00 % jedinica lokalnih samouprava ocijenilo da implementacija elektronske uprave ima značajan uticaj na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini. Najveći broj jedinica lokalnih samouprava izjasnilo da se najznačajniji efekti implementacije e-uprave u Bosni i Hercegovini odnose na značajan pozitivan uticaj na lokalni ekonomski razvoj, veće zadovoljstvo građana pruženim uslugama i povećanje transparentnosti jedinica lokalne samouprave.

Problem istraživanja postavljen je u obliku pitanja: „Na koji način primjena elektronske uprave utiče na povećanje konkurentnosti i održivosti lokalno ekonomskog razvoja u Bosni i Hercegovini?" Dosadašnja istraživanja ukazuju na činjenicu da postoji velika povezanost razvoja e-uprave i prihoda po glavi stanovnika, koji se u ovom slučaju koristio kao pokazatelj ekonomskog kapaciteta zemlje. U disertaciji je je dat odgovor na istraživačko pitanje, te je urađena analiza modernizacijskih učinaka na lokalni ekonomski razvoj u Bosni i Hercegovini. Može se reći da u ovom kontekstu modernizacija rada i pružanja usluga jedinica lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini treba da bude jedan od ključnih ciljeva transformacije rada i pružanja usluga javne uprave na lokalnom nivou vlasti kako bi ona bila inkluzivnija,

transparentnija, odgovornija, efikasnija i efektivnija, koherentnija i otvorenija, te na taj način doprinijela unapređenju lokalnog ekonomskog razvoja, što je dodatno testirano i na osnovu postavljenih hipoteza disertacije.

Istraživanje u okviru disertacije je realizirano primjenom naučnih metoda primarnog i sekundarnog istraživanja. Podaci u okviru primarnog istraživanja prikupljeni su primjenom metode pismenog ispitivanja upotrebom anketnog upitnika na jednostavnom slučajnom uzorku. Podaci u okviru primarnog istraživanja prikupljeni su primjenom metode pismenog ispitivanja upotrebom anketnog upitnika na jednostavnom slučajnom uzorku. Na ovaj način se došlo do podataka o naučnim spoznajama, činjenicama, stavovima i mišljenima ispitanika o determinantama elektronske uprave i lokalnog ekonomskog razvoja kao i njihovim odnosima u Bosni i Hercegovini. Generator slučajnih brojeva (RNG funkcija) je korištena za odabir jednostavnog slučajnog uzorka u populaciji od 143 općine Bosne i Hercegovine. Upotrebom ove funkcije svaka općina Bosne i Hercegovine je imala istu vjerovatnoću da bude izabrana u uzorak. Ovako je odabrano 50 općina u jednostavni slučajni uzorak, što je 35% posmatrane populacije općina u Bosni i Hercegovini.

U disertaciji je korištena anketa s ciljem prikupljanja podataka o percepcijama, mišljenju, sudovima i stavovima ispitanika po pitanju uticaja elektronske uprave na lokalni ekonomski razvoj. Testiranje je provedeno s ciljem unapređenja definiranih pitanja u anketnom upitniku, te razumijevanja pojmova i svrhe istraživanja od strane ispitanika.

Za mjerenje stavova i mišljenja u anketnom upitniku korištena je Likertova mjerna skala, sa pet intenziteta. Za analizu prikupljenih podataka putem anketnog upitnika koristio se softverski paket IBM SPSS Statistic 21. Faktorska analiza kroz upotrebu analize glavnih komponenti sa varimaks rotacijom koristila se za potvrđivanje validnosti anketnog upitnika. Cronbahov alfa koeficijent se koristio za ispitivanje postojanja unutrašnje konzistentnosti i pouzdanosti prikupljenih podataka. Analizom su obuhvaćene i veb-stranice jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini, kako bi se uočilo u kojoj mjeri sadržaj, funkcionalnost i interaktivnost općinskih veb-stranica odgovara potrebama lokalne elektronske uprave.

U radu je potvrđena generalna hipiteza tj. utvrđeno je da adekvatnom primjenom elektronske uprave, lokalne samouprave mogu značajni doprinijeti lokalnom ekonomskom razvoju. U disertaciji je na osnovu pregleda literature identificirano da elektronska uprava može da utiče i značajno doprinese lokalno ekonomsko razvoju, ali je u literaturi evidentiran veoma mali broj studija koje su istraživale i ispitivale ovaj uticaj na lokalnom nivou.

U disertaciji se, uz određeni napor pokušalo pružiti skup jasnih i korisnih faktora procjene elektronske uprave koji se mogu koristiti kao pomoć pri pružanju boljih usluga građanima i privrednim subjektima. Predloženi faktori pokrivaju tehničke, ekonomske i socijalne aspekte koji utiču na korištenje usluga e-uprave od strane građana i privrednih subjekata. Zbog svega navedenog su se u disertaciji istražila izuzetno važna pitanja kako bi doprinijela unapređenju i boljem razumijevanju koncepta e-uprave u Bosni i Hercegovini. Međutim, pregled projekta e-uprave i istraživanja e-uprave pokazuje da je velik dio objavljenog istraživanja proveden u razvijenim zemljama. Kao posljedica toga, malo se piše o značaju e-uprave u zemljama u razvoju. Stoga je popunjavanje ove praznine u literaturi jedan od ciljeva provođenja ove disertacije.

Očekivani naučni doprinos istraživanja u potpunosti je ostvaren. Rezultati dobiveni istraživanjem mogu se uspješno koristiti za daljnja naučna istraživanja. Dokazi prikupljeni ovim studijama tvore dobru osnovu za razvoj teorije o implementaciji e-uprave na nivou općina i gradova. Ovaj aspekt je veoma bitan obzirom da na ovom nivou vlasti građani zadovoljavaju oko 80% svojih životnih potreba. Stoga, ova činjenica još više daje na značaju ovom istraživanju, jer će ono na svojevrstan način popuniti prazninu u istraživanju e-uprave na lokalnom nivou koji je vezan za unapređenje lokalnog ekonomskog razvoja.

9.1. Preporuke za dalja istraživanja

Uzimajući u obzir prethodno iznesene zaključke, nameću se sljedeći, jednako važni, pravci istraživanja.

1. Fokus općinskih vlasti na građane i poslovne subjekte – u kojoj mjeri fokus na građane doprinosi spremnosti na strateški razvoj e-uprave?! U svojoj suštini, e-uprava je alat za lakšu, efikasniju, bržu, isplativiju i transparentniju komunikaciju općine s građanima, poslovnim subjektima i drugim institucijama. Rezultati istraživanja daju naslutiti da su općinske vlasti koje su više fokusirane na građane uložile veći napor u unapređenje alata za komunikaciju, odnosno u razvijanje e-uprave.

2. Lokalni razvoj i e-uprava – imaju li razvijenije općine bolju e-upravu ili je razvijenija e-uprava proizvela razvijenije općine i u kojoj mjeri?! Ova tema može rasvijetliti mnoge aspekte odnosa između lokalno ekonomskog razvoja i razvoja e-uprave.

3. Zadovoljstvo građana i poslovnih subjekata alatima e-uprave. Uvid u profil korisnika e-uprave pružio bi vrijedne podatke o njihovim potrebama i zadovoljstvu trenutnim rješenjima. Ovi podaci mogli bi se iskoristiti za definisanje preporuka za razvoj novih segmenata e-uprave ili doradu trenutnih rješenja.

LITERATURA

1. Aaker, D.A., Kumar, V., Leone, R.P., & Day, G.S. (2016). *Marketing Research*. Hoboken: Wiley.
2. Adapting E-business policies in a changing environment-The lessons of theGo Digital Intiative and the Chalenges ahead, Communication from The Commission to The Council, The European Parliament, The European Economic and Social Commitee and The Committee of the Regions, Brussels, 2003.
3. Ahn, M. J. (2011). Adoption of e-communication applications in US municipalities: The role of political environment, bureaucratic structure, and the nature of applications. *The American Review of Public Administration*, 41: 428-452. https://doi.org/10.1177/0275074010377654
4. Ahn, M. J., & Bretschneider, S. (2011). Politics of E-Government: E-Government and Political Control of Bureaucracy. *Public administration review, 71 (3),* 414-424, https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.0225.x
5. Aiginger, K. (2006). Revisiting an evasive concept: Introduction to the special issue on competitiveness, *Journal of Industry, Competition and Trade*, vol. 6 (2).
6. Aikins, K.S. (2012). Improving e-government project management: Best practices and critical success factors. *Managing E-Government Projects: Concepts, Issues, and Best* Practices. pp. 42-60. https://doi.org/10.4018/978-1-4666-0086-7.ch003
7. Akbulut, A. (2003). An Investigation of the Factors That Influence Electronic Information Sharing between State and Local Agencies, Louisiana State University. Preuzeto sa: https://digitalcommons.lsu.edu/gradschool_dissertations/877/, (pristupljeno 12.11.2019. godine).
8. Akman, I., Yazici, A., Mishra, A. i Arifoglu, A. (2005). E-Government: a global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information* Quarterly, 22 (2): 239-257. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.12.001
9. Alassim, M., Alfayad, M. i Abbott-Halpin, E. (2017). Understanding Factors Influencing E-Government Implementation in Saudi Arabia from an Organizational Perspective. World Academy of Science, *Engineering and Technology International Journal of Information and Communication Engineering*, 11(7): 894-899.
10. Alateyah, S.A., Crowder, R. M., & Wills, G. B. (2012). Towards an integrated model for citizen adoption of e-government in Saudi Arabia, *International Journal of Information technology and Computer Science, 6*, 47-57.
11. Alfarraj, O., Alhussain, T. & Abugabah, A., (2013). Identifying the Factors Influencing the Development of eGovernmrnt in Saudi Arabia: The Employment of Grounded Theory Techniques. *International Journal of Information and Education Technology*, 3 (3), p. 319.
12. Al-Jamal, M. i Abu-Shanab, E. (2015). Privacy Policy of E-Government Websites and the Effect on Users’ Privacy. ICIT 2015 *The 7th International Conference on Information Technology*. pp. 338-344.
13. Al-Jamal, M. i Abu-Shanab, E. (2016). The influence of open government on e-government website: the case of Jordan. *Journal of Electronic Governance*, 8(2): 159-179. https://doi.org/10.1504/IJEG.2016.078131

14. Almarabeh, T., and AbuAli, A. (2010). General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*. vol. 39 br.1, str. 29-42.
15. Al-Sebie, M., and Irani, Z. (2005). Tehnical and organisational challenges facing transactional eGovernment systems: an empirical Study, *Electronic Government, an International Journal 2005* – Vol. 2, No.3 pp. 247-276.
16. Al-Shafi, S. F. (2009). Factors affecting e-government implementation and adoption in the state of Qatar. School of Information Systems, Computing and Mathematics Department of Information Systems and Computing, Brunel University.
17. Al-Shboul, M., Rababah, O., Al-Shboul, M., Ghnemat, R. i Al-Saqqa, S. (2014). Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications* 7 (13): 1111-1127. https://doi.org/10.4236/jsea.2014.713098.
18. Al-Shboul, M.,Rababah, O., Ghnemat, R., Al.Saqqa, S. (2014). Challenges and factors affecting the implementation of e.government in Jordan, *Journak of Software Engineering and Applications* /(13), 2014.
19. Alshehri, M. i Drew, S. (2010). E-government principles: implementation, advantages and challenges. *International Journal of Electronic Business* 9 (3): 255-270. https://doi.org/10.1504/IJEB.2011.042545
20. Al-Shehry, A., Rogerson, S., Fairweather, N. B. i Prior, M. (2006). The Motivations ForChange Towards E-Government Adoption: Case Studies From Saudi Arabia. eGovernment Workshop '06 (eGOV06), Brunel University, West London, UB8 3PH.
21. Al-Sobhi, F. and Weerakkody, V. (2010). The Role of Intermediaries in Facilitating E-Government Diffusion in Saudi Arabia. Proceedings of the European and Mediterranean Conference on Information Systems, Abu Dhabi, 12-13 April 2010, 1-17.
22. Altameem, T., Zairi, M., i Alshawi, S. (2006). Critical success factors of e-government: A proposed model for e-government implementation. *Innovations in Information Technology*, 1: 1-5.https://doi.org/10.1109/INNOVATIONS.2006.301974
23. Amagoh, F 2015). An Assessment of E-Government in a West African Country: The Case of Nigeria. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 2(3): 80-99.
24. Analiza stanja elektronske uprave u Crnoj Gori, Vlada Crne Gore, Ministarstvo javne uprave, Podgorica, 2018.
25. Analiza stanja lokalne uprave i saouprave u Bosni i Hercegovini, Banja Luka, 2005. godine.
26. Anderson, S. W. i Young, S. M. (1999). The impact of contextual and process factors on the evaluation of activity-based costing systems. Accounting, Organizations and Society, 24 (7): 525-559.https://doi.org/10.1016/S0361-3682(99)00018-5
27. Aničić, D. J. (2018). Uloga lokalne samouprave u privrednom razvoju Republike Srbije – mogućnosti i ograničenja, *Doktorska disertacija*, Univerzitet Union – Nikola Tesla, Beograd.

28. Anthopoulos, L., Gerogiannis, V., & Fitsills, P. (2010). Enterprise Architecture for e-Strategy Standardization and Management: Lessons learnt from Greece. *International Journal of Digital Society (IJDS*), Volume 1, Issue 4, Decembar 2010.
29. Apilleti, D. & Forno, F. (2014). Desidoo, a Big-Data Application to Join the Online and Real-Worlds Marketplaces. *New Trends in Databases and Information System*. Vol. 241. pp. 169-175.
30. Applegate, M. D., Quinn, K. B. & Applegate, A. J. (2002). Levels of thinking required by comprehension questions in informal reading inventories. *The Reading Teacher*. Vol. 56 (2), pp. 174-180.
31. Arellano-Gault, D. (2012). The Evaluation of Performance in the Mexican Federal Government: A Study of the Monitoring Agencies' Modernization Process. *Public Administration Review*, 72 (1): 135-142. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02485.x
32. Artto, E. W. (1987). Relative total costs: An approach to competitiveness measures of industries, *Management International Review*, 27 (2). Pp. 47-58. 2nd Quarter 1987.
33. Ashaye, O. R. i Irani, Z. (2014). E-government Implementation Benefits, Risks, and Barriers in Developing Countries: Evidence From Nigeria, *in 2nd International Conference on Information Technology, E-Government and Applications (ICITEA*), 2013, str. 92-105.
34. Atanasijević, V. (2014). IT ima veliki uticaj na ekonomijum potrebna veća podrška. Preuzeto sa: http://www.novimagazin.rs/ekonomija/it-ima-veliki-uticaj-na-ekonomiju-potrebna-veca-podrska
35. Atkinson, R. D. i Ulevich, J. (2000). Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government, Technology & New Economy Project. Democratic Leadership Council & Progressive Policy Institute, Washington.
36. Babić, R., Krajnović, A., Radman, A. (2011). Dosezi elektroničke trgovine u Hrvatskoj i svijetu, *Oeconomica Jadertina*, 1 (2), pp. 48-68.
37. Backus, M. (2001). E-governance in Developing Countries http://ftpiicd.org/files/research/briefs/brief1.pdf
38. Bađun, M. (2009). Financial Intermediation by Banks and Economic Growth: A review of Empirical Evidence, *Financial Theory and Practice*, Vol. 33. No. 2, pp. 121-152.
39. Baig, A., Dua, A. i Riefberg, V. (2014). Putting citizens first: How to improve citizens’ experience and satisfaction with government services. McKinsey Center for Government.
40. Bailey, N. (1994). Towards a research agenda for public-private partnerships in 1990´s, *Local Economy, 8*. pp. 292-306.
41. Bakunzibake, P., Gronlund, A. i Klein, O.G. (2018). E-Government Implementation in Developing Countries: Enterprise Content Management in Rwanda. *Electronic Government and Electronic Participation*, pp. 251-259, https://doi.org/10.3233/978-1-61499-670-5-251
42. Banister. F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programs for research. *Government Information Quarterly*, *31*(1), pp. 11-128.

43. Bannister, F., and Remenyi, D. (2003). The Societal Value of ICT: First Steps Towards an Evaluation Framework, *Electronic Journal of Information system evaluation*, Volume 6 (2), pp. 197-206.
44. Bannister, F., i Connolly, R. (2015). The great theory hunt: Does e-government really have a problem? *Government Information Quarterly*, 32 (1): 1-11. Preuzeto sa:https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.10.003, (pristupljeno 12.12.2018. godine).
45. Basu, S. (2004). E-government and developing countries: an overview. *International Review of Law, Computers & Technology*, 18: 109-132.
46. Bateson, J. E. G., & Hoffman, K. D. (1999). Managing sevices marketing. Trxt and readings *(*4th ed). Orlando: the Dryden Press.
47. Baum, C. i Di Maio, A. (2000). Gartner's four phases of e-government model. Gartner Group.
48. Beer, A., Haughton, G. and Maude, A. (2003). Developing Locally: An International Comparison of Local and Regional Economic Development, Bristol: Policy Press.
49. Begović, B., Vacić, Z., Matković, G., Mijatović, B. (2006): Lokalni ekonomski razvoj, *CLDS i SKGO*, Beograd.
50. Bejatović, M., Kovačević, M. (2009). Elektronsko bankarstvo – EFT, *Pravo – teorija i praksa*, 26 (9-10), str. 36-43.
51. Belkić, V., Hrnjaz, M. (2010). Lokalni ekonomski razvoj – evropski putokaz ka modernoj lokalnoj samoupravi, *Građanska mreža*. Beograd, str. 11.
52. Bernhard, I., (2014). Local e-government in Sweden – municipal contact centre implementation with focus on the public administratos and citizens, *Journal of Community Informatics*, Vol. 10, No. 1. Preuzeto sa: http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/860/1044
53. Bertot, J. i Jaeger, P. (2012). Implementing and Managing Public Library Networks, Connectivity, and Partnerships to Promote E-Government Access and Education. *IGI Global Disseminator of Knowledge.*
54. Bettignies, J., Ros T. W. (2004). The economics of public-private partnerships, *Canadian Public Policy/Analyse de Politiques*, Vol. 30, No. 2. Preuzeto sa: https://doi.org/10.2307/3552389
55. Bienowski, W. (2006). How much are studies of compatutuveness worth? Some critical theoretical reflections on the issue*, The Second Economic Forum On „New Europe*", Lancut.
56. Bijelić. P. (2000). Elektronska trgovina. Beograd: *Institut za međunarodnu politku*.
57. Bjelica. M. (2012). Komparativna analiza efikasnog javnog menadžmenta u jugoistočnoj Evropi sa posebnim osvrtom na Istočno Sarajevo, *magistarski rad*, Univerzitet Educons, Fakultet za uslužni biznis, Sremska Kamenica.
58. Bjorn, F. i Fathul, W. (2008). E-government Challenges and the Role of Political Leadership in Indonesia: the Case of Sragen *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences. Grassroots Journal of Natural Resources*, 1(1): 62-68. https://doi.org/10.1109/HICSS.2008.134
59. Blakely, E. and Bradshaw, T. (2002). Planning economic development: Theory and practice, Sage, Thousand Oaks, CA.

60. Blakely, T. J. (1994). Strategies for distance learning. *Journal of Continuing Work Education*, 6(1) pp. 4-6.
61. Bojović J., (2010). Lokalni ekonomski razvoj – priručnik za praktičare, *The Urban Institute*, Beograd.
62. Bojović, P. (2003). Internet bankarstvo, Beogradska poslovna škola, Beograd.
63. Borhani, A. S. (2016). Individual and Organizational Factors Influencing Technology Adoption for Construction Safety, *Doctoral dissertation*, University of Washington).
64. Bouwman, H., van Dijk, J., Van de Hooff, B., van de Wijngaert, L. (2002). ICT in organisaties – Adoptie, implementatie, gebruik en effecten, Amsterdam: Boom.
65. Bradić-Martinović, A. (2015). E-uprava u Srbiji – podrška procesima javnih nabavki u Strukturne promjene u Srbiji – dosadašnji rezultati i perspektive. Institut ekonomskih nauka, Beograd, str. 230-244.
66. Brajković, L. (2018). Primjena koncepta E-uprava u Republici Hrvatskoj, Diplomski rad, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
67. Breaugh, J., Ritz, A., i Alfes, K. (2018). Work motivation and public service motivation: disentangling varieties of motivation and job satisfaction. *Public Management Review*, 20 (10): 1423-1443.
68. Brosio, G., Babler, R., Milanović, M., O'Callaghan, G. i Muminović, A. (2018). Lokalna vlast u Bosni i Hercegovini: Izvještaj o konsultacijama Zajedničke komisije za lokalne vlasti. Evropska unija, USAID, PiConsulting, Schweizerische Eidgenossenschaft.
69. Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2): 241-254, https://doi.org/10.1177/0020852305053883
70. Brown, M. & Brudney, J. L. (2001). Learning organizations in public sector? A study of police agencies, employing information and tehnology to advance knowledge. *Public Administration Review*, *63*(1), pp. 30-43.
71. Bryant, C., Cofsky, S. (2004). Public Policy for Local Economic Development – An International Comparison of Approaches, Programs and Tools, pp. 19.
72. Bughin, J., Manyika, J. (2013). Measuring the full impact of digital capital, *McKinsey Quarterly*.
73. Bwalya K., Zulu S., Grand, B., i Sebina, P. (2012). E -Government and Technological Utopianism: Exploring Zambia‟s Challenges and Opportunities. *Electronic Journal of e-Government*, 10 (1): 16-30.
74. Bwalya, J.K. (2009). Factors affecting of e-government in Zambia. EJISDC - *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 38 (4): 1-13.
75. Bwalya, K., i Healy, M. (2010). Harnessing e-government adoption in the SADC region: a conceptual uderpinning. *Electronic Journal of eGovernment* 8(1). pp. 23-32.
76. C.J. Armstrong. (1999). Staying Legal: A Guide to Issues and Practice for Users and Publishers of Electronic Resources, *Liberary Association Publishing*, pp. 77-92.
77. Cai, M. (2011). Local Determinants of Economic Structure: Evidence from Land Quota Allocation in China, http://Extranet.isnie.org/uploads/isnie2012/cai.pdf
78. Calder, A., and Watkins, S. (2008). IT governance A Manager´s quide to data Security and ISO 27001/ISO 27002, 4th edition, Kogan page.

79. Capgemini. (2011). Studie IT-trends 2011: Unternehmen fordern wieder Innovation. Berlin: Capgemini Deutschland Holding GmbH.
80. Castells, M. (1998). End of millennium, *Information Age; volume 3.* Malden, Mass: Blackwell.
81. Castells, M. and Himanen, P. (2004). The InformationSociety and the Welfare State: the Finnish Model, Oxford University Press.
82. Cegarra-Navarro, J.G., Garcia-Perez, A., & Moreno-Cegarra, J. L. (2014). Technology knowledge and governance: Empowering citizen engagement and patricipation, *Government Information Quarterly, 31* (4), pp. 660-668., http://www.scopus.com/inward/record.url?eid_2-s2.0-84922400845&partnerID=tZOtx3y1
83. Centeno, C., Van Bavel, R. i Burgelman, J. C. (2005). A prospective view of e-government in the European Union, *The Electronic Journal of e-Government*, 3 (2): 59-66.
84. Chaffey, D. (2004). E-Business and E-commerce Management, *Financial Times-Prentice* Hall, London.
85. Chaffey, D. (2013). Definitions of E-marketing vs Internet vs Digital marketing“, Smart Insight Blog, February 16.
86. Chaffey, D., Ellis-Chadwick, F., Mayer, R., and Johnston, K . (2009). Internet *Marketing: Strategy, Implementation and Practice* (4th Edition). Prentice Hall.
87. Chandler, S., i Emanuels, S. (2002). Transformation not automation. *In Proceedings of 2nd European Conference on E-government* (pp. 91-102). Preuzeto sa: http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=3YZP9nBw7AUC&oi=fnd&pg=PA92&dq=Transformation+not+automation&ots=aFmYqHoV3x&sig=61L6hnIMq50kPKoh9ujsdITEDD4, (pristupljeno 24.07.2019. godine).
88. Chang, L. (2002). Cross-cultural differences in international management using Kluckhohn-Strodtbeck framework, *Journal of American Academy of Business*, 2(1).
89. Chen, Y. C., & Thurmaier, K. (2007). The Challenges of Building a Knowledge Management System for Local Collaboration, Chapter XIX – Case Studies on Digital Government, pp. 281-297.
90. Chernov, S., Haiduchenko, S., Bielska, T., Naplyokov, Y. i Arjjumend, H. (2018). Leadership in the Context of E-governance: Lessons for Ukraine. *Grassroots Journal of Natural Resources*, 1 (1): 62-68. Preuzeto sa: https://doi.org/10.33002/nr2581.6853.01016
91. Chernov, S., haiduchenko, S., Bielska, T., napykov, Y. & Arjjumend, H. (2018). Leadership in Contex ef E-governance: Lessons for Ukraine, *Grassroots Journal of Natural Resources*, Vol.1, No. 1. pp. 62-68.
92. Choudrie, J., kkody, V. i Jones, S. (2005). Realising e-government in the UK: rural and urban challenges. The Journal of Enterprise Information Management, 18(5): 568-585. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1108/17410390510624016
93. Cohen, S. and William, W. (2002). The Future of E-government: A Projection of Potential Trends and Issues, Columbia University. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1109/HICSS.2003.1174327

94. CollegeBoard AP (2019). AP U.S. Government and Politics. The National Constitution Center. Preuzeto sa: https://apcentral.collegeboard.org/courses/ap-united-states-government-and-politics/exam, (pristupljeno 12.12.2019.godine).
95. Commission of the European Communities (2001). European Governance – A White Paper, EC, Brussels.
96. Commission of the European Communities, (2002a). European SMEs and Social and Environmental Responsibility, *Observatory of European SMEs, Luyembourg*, No. 4.
97. Commission Of The European Communities, (2003). The role of universities in the Europe of knowledge, Brussels COM 2003/58.
98. Concha, G., Astudillo, H., Porrua, M., Pimenta, C. (2012). E-government procurement observatory, maturity model and early measurements. Gov. Inf. Q. 29, S43-S50.
99. Contini, F. and Lanzara, G. F. (eds.) (2009). ICT and Innovation in the Public Sector, Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
100. Cordella, A. & Bonina, C. M. (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quartely, 29*(4), pp. 512-520.
101. Cordella, A. And Willcocks, L. (2012). Government policy, public value and IT outsourcing: The strategic case od ASPIRE, *The Journal of Strategic Information Systems*, vol. 21, no.4, pp. 295-307.
102. Cordella, A. i Iannacci, F. (2010). Information systems in the public sector: The e-Government enactment framework. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(1): 52-66.
103. Cordella, M. C. i Cordella, A. (2007). E-government: towards the e-bureaucratic form? *Journal of Information Technology* 22 (3): 265-274. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1057/palgrave.jit.2000105
104. Corydon, b., Ganesan, V. i Lundqvist, M. (2016). Digital by default: A guide to transforming government. McKinsey Center for Government.
105. Coulson, A., *(*1997). Local Development: A Guide to Practice, Birmingham University, Birmingham.
106. Coursey, D., i Norris, D. (2008). Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment. Public Administration Review, May/Jun 2008, 68(3): 523-536.
107. Cyganiak, R., Maali, F. i Peristeras, V. (2010). Self-service linked government data with dcat and Gridworks. *In Proceedings of the 6th International Conference on Semantic Systems.* 37(1): 37-43). Graz, Austria: ACM.
108. Čapkova, S. (2005). Local Government and Rconomic Development, OSI/LGI, Budapest, pp. 3.
109. Čaušević, F. (2006). Vanjskotrgovinska politika i trgovinski balans BiH, Ekonomski institut Sarajevo.
110. Čaušević, F., Domazet, A. (2006). Razvoj izvoznih potencijala i konkurentnost metalnog sektora, Ekonomski institut Sarajevo.
111. Ćavoški,S. & Marković, A. (2016). Agent-based modelling and simulation in the analysis of customer behavior on B2C e-commerce sites, *Journal of Simulation.*

112. Ćosić, D., Ćosić, M. (2012). Informaciono-komunikacione tehnologije i izazovi menadžmenta u eri umrežene digitalne ekonomije, *Međunarodna naučna konferencija: Menadžment 2012*, Mladenovac, Srbija.

113. Damjanović, V. (2005). Web inteligencija u e-bankarstvu. Preuzeto sa: http://www.ubs-asb.com/Portals/0/Casopis/2005/1_4/UBS-Bankarstvo-01-04-2005-Damjanovic.pdf

114. David B. Canton, John E. (2002). Legal landmine in E-Commerce“, McGraw-Hill Education.

115. Davison, R. i Martinsons, M. (2003). Cultural issues and IT management: past and present, Guest Editorial, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 50 (1): 3-7.

116. Davitkovski, B., Pavlovska-Daneva, A. i Lončar, Z. (2011). Nauka o upravi. IVPE – Cetinje.

117. Dedrick, J., V. Gurbaxani, K. L. Kraemer (2003). Information technology and economic performance: A critical review of the empirical evidence. *ACM Comput. Surveys* 35(1), pp. 1-28.

118. Delone, W. H., E. R. McLean (1992). Information systems succes: The quest for the dependant variable. *Inform. System res.* 3 (1), pp. 60-95.

119. Dias, G.P. (2020). Global e-governemnt development: besides the relative wealth of countries, do policies matter? *Transforming Government: People, Process and Policy; 14* (3), pp. 381-400.

120. Dil, G., Kanic, H. (2002). Osnove praktične lokalne politike: privreda i rad; Konrad Adenauer Fondacija; Beograd, str. 21.

121. Dimelis, S. and Papaioannou, S. (2011). ICT growth effects at the industry level: A comparison between the US and the EU. *Information Economics and Policy* 12(1), pp. 37-50.

122. Dimitrijević, P. (2008). E-potpis i upravni postupak“, *Pravni život*, br.10, str. 571-583.

123. Dmičić, M. (2008). Modernizacija, profesionalizam i usavršavanje lokalne samouprave u sistemu ustavnih promjena u BiH, *Moderna uprava, časopis za upravno-pravnu teoriju i praksu.*

124. Domazet, A. (2006). Strategija promocije izvoza, Ekonomski instutut Sarajevo.

125. Dossani, R., Jhaveri, R. i Misra, D. C. (2005). Enabling ICT for Rural India. Asia-Pacific Research Center, Stanford University and National Informatics Center, Government of India, str. 1-75. Preuzeto sa: http://iis-db.stanford.edu/pubs/20972/Dossani_Rural_ICT_2005.pdf, (pristupljeno 12.3.2018. godine).

126. Draganić et al. (2006). Strategija razvoja lokalne samouprave u BiH, Razvojna agencija EDA Banja Luka, Banja Luka. Preuzeto sa: http://www.mdp.ba/text/LSG_strategija_finalno.pdf

127. Dragulić, M. Drakulić, P. (2003). Elektronska uprava i zloupotreba, *Pravni život,* br.9, str. 991.

128. Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. i Tinkler, J. (2006). Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government. Oxford: Oxford University Press.

129. Dutil, P., Howaed, C., Lanford, J. i Roy, J. (2008). Rethinking Government-Public Relationships in a Digital World: Customers, Clients, or Citizens?, *Journal of*

Information Technology & Politics 4(1): 77-90. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1300/J516v04n01_06

130. Dwivedi, Y. K., Choudrie, J. i Brinkman, W. P. (2006). Development of a survey instrument to examine consumer adoption of broadband. Industrial Management & Data Systems, str. 106.
131. Dwivedi, Y. K., Papazafeiropoulou, A., Brinkman, W. P. i Lal, B. (2008). Examining the influence of service quality and secondary influence on the behavioural intention to change internet service provider. Information Sistems Frontiers, str.1-11.
132. Đerić, D. (2011). Upravljamo li razvojem?. *Centar za menadžment, razvoj i planiranje MDP inicijative*, Mart, 2011.
133. Đorčević D., Ćoćkalo D. (2004). Osnove marketinga, TF Mihajlo Pupin, Zrenjanin,.
134. Đorđević, G. (2012). Uticaj ICT informacionog društva na društveno– ekonomski razvoj, *Socioeconomica–The Scientific Journal for Theory and Practice of Socioeconomic Development*, Vol. 1, N°2, pp. 188-200.
135. Đorđević, S. (2007). Smisao lokalnog ekonomskog razvoja u globalizaciji, SKGO; Beograd.
136. Đorđević, S. (2008). Vlasti u akciji – svet javnih usluga, Čigoja štampa, Beograd.
137. Đurica, M. & Vukmirović, J. (2016). Marketing, beogradska poslovna škola – Visoka škola strukovnih studija.
138. Đuričin, S., Stevanović, S., Baranenko, E. (2013) Analiza i ocena konkurentnosti privrede Srbije. Institut ekonomskih nauka, Beograd.
139. E. Turban. D. King, D. Viehland, and J. Lee. (2008: Electronic Commerce 2008: A Managerial Perspective. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
140. Ebrahim, Z., i Irani, Z. (2005). E-government Adoption: architecture and barriers. *Business Process Management Journal*, 11 (5): 589-611.
141. Economist intelligence unit (2005). The 2005 e-readiness rankings, A white paper from the Economist Intelligence Unit. Preuzeto sa: http://a330.g.akamai
142. Edgell, D. L. (1990). International tourism policy. New York: Van Nostrand.
143. eEurope 2005: Benchmarking Indicators, Communication from the Commission to the Council and the European Parliament, November 2003.
144. El Haddadeh, R., Weerakkody, V., & Al.Shafi, S. (2013). The Complexities of Electronic Services Implementation and Institutionalisation in the Public Sector. *Information & Management, 50*(4), pp. 135-143.
145. Elnaghi, M., Alshawi, S., i Missi, F. (2007). A leadership model for e-government transformation. Paper presented at the proceedings of the 2007 European and Mediterranean Conference on Information Systems (emcis07). Valencia, Spain.
146. European Commission (2019a). eGovernment factsheets anniversary report. Digit - Directorate-General for Informatics. ISA 2 Programme. Brussels.
147. European Commission. (2005). i2010-A European Information Society for growth and employment. Brussels: European Commission.
148. Evans, D., Yen, D. C. (2006). E-government: Evolving relationship of citizen and government, domestic, and international development. *Government Information Quarterly, 23* (2), pp. 207-235.

149. Eynon, R. i Dutton, W. H. (2007). Barriers to networked governments: Evidence from Europe. Prometh. Crit. Stud. Innov. 25(3): 225-242.

150. Eyob, E. (2004). E-government: breaking the frontiers of inefficiencies in the public sector. *Electronic Government, an International Journal*, 1(1): 107-114. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1504/EG.2004.004140

151. Ezz, I.E. i Themistocleous, M. (2005). Investigating the Barriers to G2G Adoption. eGovernment Workshop '05 (eGOV05), September 13 2005, Brunel University, West London UB8 3PH, UK.

152. Fan, J., Zhang, P. i Yen, D. (2013). G2G Information Sharing among Government Agencies. *Information & Management* 51(1): 120-128. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1016/j.im.2013.11.001

153. Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2): 1-22.

154. Fatile, J. O. (2012). Electronic Governance: Myth or Opportunity for Nigerian Public Administration? *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, September, 2(9): 122-140.

155. Federalni zavod za programiranje razvoja (2019). Konkurentnost BiH (2019). Preuzeto sa: http://www.fzzpr.gov.ba/bs/pubs/3/3/publikacije

156. Federalni zavod za programiranje razvoja FBiH (2018). Socioekonomski pokazatelji po općinama FBiH 2018. godine. Preuzeto sa: https://www.fzzpr.gov.ba/bs/pubs/3/3/publikacije, (pristupljeno 21.10.2019. godine).

157. Fedorowicz, J., Gogan, J.L., Williams, C. B. (2007). A colllaborative network for first responders: lessons from the CapWIN case. *Government Information Quarterly, 24*, pp. 758-807.

158. Feng, L. (2003). Implementing e-government strategy in Scotland: current situation and emerging issues, *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 1(2): 44-65.

159. Feng, Yi (2003). Democracy, Governemnt, and Economic Performance: theory and Evidence. Cambridge, MA: MIT Press.

160. Field, A. (2005). Discovering Statistics Using SPSS, (2nd edition), *Sagem Publications*, London, UK.

161. Filipović, V. & Kostić-Stanković, M. (2012). Marketing menadžment, FON, Beograd.

162. Foley, P., i Alfonso, X. (2009). e-Government and the transformation agenda. *Public Administration*, 87(2): 371-396.

163. Fountain, J. E. (2001). Paradoxes of public sector customer service. *Governance, 14*, pp. 55-73.

164. Furdell, P., (1994). Poverty and Economic Development: Views From City Hall, National League of Cities, Washington, D.C.

165. Gajić, Z. (ur.) (2005/2006). Preporuke za razvoj e-uprave, Exit Centar, Banja Luka.

166. Galbraith, J. K. (2012). Interquality and Instability: A Study of the World economy Just Before the Great Crisis. New york: Oxford University Press.

167. Gallo, C., Giove, M., Millard, J. and Thaarup, R.K.V. (2014). Study on eGovernment and the Reduction of Administrative. Preuzeto sa: http://doi.org/10.2759/42896

168. Garača, Ž. (2008). Poslovni informacijski sustavi. Split: Ekonomski fakultet, 2008.

169. Garson, G. D. (2004). The Promise of Digital Government. In Digital Government: Principles and Best Practices, edited by Alexei Pavlichev and G. David Garson, Hershey, PA: Idea Group., str. 2-15.

170. Gartner (2019). Technology Trends for Future of Government. Smarter With Gartner. Preuzeto sa: https://www.gartner.com/smarterwithgartner/technology-trends-future-government/, (pristupljeno 03.01.2020. godine).

171. Gartner Group,(2000). Key Issues in E-Government Strategy and Management, Research Notes, Key Issues, 23 May 2000.

172. Gasco, M. (2003). New Technologies and Institutional change in Public Administration, *Social Science Computer Review*, 21(1): 6-14. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1177/0894439302238967

173. Gerstner, L. (2002). Who Says Elephants can´t Dance? Inside IBM´s Historic Turnaround, ISBN: 0060523794.

174. Gil-Garcia JR, Pardo TA (2005). E-government success factors: mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly* 22(2), pp. 187-216.

175. Giritli Nygren, K. (2009). The rhetoric of e-government management and the reality of e-government work: the swedish action plan for e-government considered. *International Journal of Public Information Systems*, 2: 135-146.

176. Glas, M. i sur. (2019). Poduzetništvo za 21. stoljeće. Ljubljana, GEA College

177. Global Forum on Competition, 2018. Preuzeto sa: http://www.oecd.org/competition/globalforum/, 19 (1), pp. 9-35.

178. Golić, D. Matijašević Obradović, J. (2014). Informacione tehnologije kao sredstvo demokratizacije javne uprave, *Synthesis 2015 – Impact of Internet on Business activities in Serbia and Worlwide*, Beograd: Univerzitet Singidunum, pp. 105-110.

179. Gonnet, P. (2001). The future of informatics as a sciantific discipline. Cepis: *Upgrade, The European online Magazin for the IT professional*, Vol. II, No.4, pp. 37-39.

180. Gounopoulos, E., Kontogiannis, S., Kazanidis, I., & Valsamidis, S. (2020). The Impact of the Digital Divide on the Adopting of e-Government in Greece, Vol.15, No.2, pp. 401-411.

181. Graafland-Essers, I. & Ettedgui, E. (2003). Benchmarking e-Government in Europe and the US, Rand Europe Report IST-2000-20276, Santa Monica, CA, 2003, March.

182. Grabow, Busso i Andre (2002) Erfolgsfaktoren - Was bei der Gestaltung virtueller Rathäuser zu beachten ist, Berlin.

183. Griffin, A. (2016). Qualitative research methods for investigation business – to business marketing queations., in *Handbook on Business to Business Marketing*, Edward Elgar Publishing, pp. 659-679.

184. Grimsley, M., Meehan, A., Kushaan, S. G. (2006). Evaluative Design of e-Government Projects: A Public Value Perspective.

185. Haag, Cummings, McCubbrey, (2004). Mamagement Information System for the Information Age. McGraw-Hill Irwin, Fourth edition.

186. Hair, J., Black, W., Babin, B., i Anderson, R. (2010). Multivariate Data Analysis - A Global Perspective. Pearson Education Limited.ISBN 13: 978-1-292-02190-4.

187. Hall, T. i Owens, J. (2011). The digital divide and e-government services. *ACM International Conference Proceeding Series*, pp. 37-44.

188. Hanić, H., and Krsmanović, S. (2001). Upravljački informacioni sistemi, Beograd: Ekonomski fakultet, 2001, 621.

189. Hassan, G.R. i Khalifa, O.O. (2016). E-Government - an Information Security Perspective. *International Journal of Computer Trends and Technology (IJCTT),* 36(1): 1-9. https://doi.org/10.14445/22312803/IJCTT-V36P101

190. Haughton, G. and Counsell, D. (2004). Regions, Spatial Strategies and Sustainable Development. London: Routledge and Regional Studies Association.

191. Heeks, R. (2002). Information systems and developing countries: Failure, success, and local improvisations. *The Information Society*, Vol. 18. pp. 101-112.

192. Heeks, R. (2003). Most E-government -for-development projects fail: how can risks be reduced? (Vol. 14). Manchester: Institute for Development Policy and Management, University of Manchester.

193. Heeks, R. i Bailur, S. (2007). Analysing e-government research: perspectives, philosophies, theories, methods and practice. *Government Information Quarterly*, 24 (2): 243-265. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.06.005

194. Heeks, R. i Stanforth, C. (2007) Understanding e-Government project trajectories from an actor-network perspective. *European Journal of Information Systems*, 16 (2): 165-177. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000676

195. Hernon, P. (1998). Government on the Web: A comparison between the United States and New Zealand, *Government Information Quarterly*, *15*(4), pp. 419-443.

196. Hien, N.M. (2014). A Study on evaluation of e-government service quality. International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering, 8(1): 16–19.

197. Hinton, P. R., Brownlow, C., McMurvay, I., & Cozens, B. (2004). SPSS explained, East Sussex, England: Routledge Inc.

198. Ho, A.T. (2002). Reinventing local governments and the e-Government initiative. *Public Administration Review,* 62 (4): 434-444. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1111/0033-3352.00197

199. Holden, S. H., Norris, D.F., & Fletcher. P. D. (2003). Electronic government at local level, progress to date and future issues. *Public Performance and Management Review*, *26* (4), 325-344. Preuzeto sa: http://dx.doi.org/10.1177/1530957603252580

200. Hollensen, S. (2014). Global marketing. 6th edn. Pearson, Harlow, UK.

201. Holzer, M & Monoharan, A. (2007). Global Trends In Municipal E-Government: An Online Assessment of World Municipal Web Portals. *Computer society of India pp. 178-188*. Preuzeto sa: http://csi-sigegov.org/1/19_303.pdf, (pristupljeno 02.10.2018. godine).

202. Holzer, M., Zheng, Y., manoharan, A., Shark, A (2014). Digital Governence in Municipalities Worldwide *(2013-2014).* Rutgers University. Preuzeto sa: https://spaa.newark.rutgers.edu/egov.

203. Homburg, V. i Bekkers, V. (2005). E-government and NPM: A perfect Marriage? in The Information Ecology of E-Government: *E-Government as Institutional and*

Technological Innovation in Public Administration. Baden-Baden: Nomos, str. 155-170.

204. Hourali, M., Fathian, M., Montazeri, A., & Hourali, M. (2008). A model for e-Readiness sessment of Iranian small and medium enterprises. *Journal of Faculty of Engineering*, 41(7), pp. 96-98. Preuzeto sa: http://eee.mcconnellinternational.com/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=6
205. Hunter, D. R., & Jupp, V. (2001). Rhetoric vs Reality – Closing the Gap: Accenture.
206. Ibrahim, O. A., Zakaria, N. H. (2014). Towards a model of e-government servisec adopting among employees in developing countries. *Journal of information system research and innovation*, 8(1), pp. 66-74.
207. Ignatov, A.,Timofte, R., Kulik, A., Yang, S., Wang, K., Baum, F., Wu, M., Xu, L., and Van Gool, L. (2019). Ai benchmark: All about deep learning on smartphones in 2019, *arXiv preprint arXiv:* 1910.06663, 2019.
208. Ince, M. i Taner A. (2017). The Globalization and the Implications for Public Accountability: Turkey Case, *3rd International Congress on Political, Economic and Social Studies (ICPESS)*, 09-11 November 2017.
209. Infostates for Development, Orbicom International Secretariat, http://www.orbicom.uqam.ca, 2005., pp. 10.
210. Ingraham, P. (2007). In Pursuit of Performance: Management system in State and Local Government. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
211. Irani, Z., Dwivedi, Y. K. i Williams, M. D. (2009). Understanding consumer adoption of broadband: an extension of the technology acceptance model. *Journal of the Operational Research Society*, 60: 1322-1334. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1057/jors.2008.100
212. Irany, Z., Love, P., & Jones, S. (2008). Learning lessons from evaluating e-government: reflective case experiences that support transformational government. *Journal of Strategic Information systems* 17. pp. 155-164.
213. Ivanov, S. (2012). Menadžerski informacioni sistemi. Beograd, Fakultet za menadžment, Zaječar.
214. Izvještaj o elektronskoj spremnosti bosanskohercegovačkog društva za 2009. godinu, Sarajevo 2010. godine.
215. Jahić, H. i Ljubojević, D. (2003). Predgovor za publikaciju Evropske Povelje o lokalnoj samoupravi. Savez općina i gradova FBiH i RS.
216. Jain, V., Kesar, S. (2011). E-government implementation changes at local level: a comparative study of government and citizens´ perspectives, *Electronic Government, an Internatonal Journal*, vol.8, no. 2/3, pp. 208-225.
217. Jang-Jaccard, J. i Nepal, S. (2014). A survey of emerging threats in cyber security, *Journal of Computer and System Sciences*, 80(5): 973–993. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1016/j.jcss.2014.02.005
218. Janković, M., Marinković, B., Radović, H. (2018). Primena e-poslovanja u Repubici Srbiji: Stanje i perspektive razvoja, *Primena novih tehnologija u menadžmentu i ekonomiji. ANTim 2018, Šesta međunarodna konferencija*, Beograd.

219. Janssen, M., Charalabidis, Y. i Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government. *Information Systems Management,* 29(4): 258–268. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740
220. Jansson, G. (2011). Local Values and e-Government: Continuity and Change in Public Administration. Linköping University, Faculty of Arts and Sciences, Department of Management and Engineering, LiU-Tryck, Linköping.
221. Jelassi T., and Enders A. (2005). Strategies for e-business, creating value through electronic and mobile commerce. Pearson Education Limited, Essex.
222. Jenkins R. (2007). The Role of Political Institutions in Promoting Accountability, Performance Accountability and Combating Corruption, ed. Anwar Shah, Washington, D.C., The World Bank.
223. Josić, Ž. (2020). E-uprava kao protagonist dobre uprave, *Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije*, vol. X. pp. 582-601.
224. Jungić, Ž. (2008). Spremnost BiH i njenih entiteta za uvođenje „E-Government"-a i drugih elektronskih servisa, *Moderna uprava, Banja Luka*, br.1/2008, str. 105.
225. Kaaya, J. (2012). Implementing e-Government Services in East Africa: Assessing Status through Content Analysis of Government Websites. *Electronic Journal of e-Government*, 2(1): 39-54.
226. Kabani, S. (2012). The Zen of Social media Merketing: An Easier Way to Build Credibility, Generate Buzz, and Increase Revenue, St. Petersburg, SPb, Peter.
227. Kačanovski, V. (2015). Elektronska uprava – tehnologije, servisi i bezbednost, *master rad*, Univerzitet Singidunum, Beograd.
228. Kalakota, R., and Robinson, M. (2001). E-Business 2.0: Roadmap for Success, Addison-Wesley Pearson Education, Boston, MA.
229. Kalinić, Z. i Ranković, V. (2014). Razvoj e-uprave na lokalnom nivou - ocena sadašnjeg stanja i mogućnosti unapređenja. U Lj. Maksimović i N. Stanišić (redaktori), Stanje i perspektive ekonomskog razvoja grada Kragujevca Kragujevac: Ekonomski fakultet, Univerzitet u Kragujevcu, str. 365.
230. Kambovski, I. (2013). E-biznis, e-trgovina i e-marketing, Aktuelnosti privredne legislative kao determinante razvoja ekonomija država u regionu, *Zbornik radova X tradicionalnog međunarodnog naučnog skupa „Pravnički dani Prof. dr. Slavo Carić"*, Novi Sad.
231. Kanji, G. K. (2008). Architecture of business excellence, *Total Quality Management*, 19 (4), pp. 399-415.
232. Kardaras, D. K., & Papathanassiou, E. A. (2008). An Exploratory Study of the E-Government Services in Greece. G. Garson, & M. Khosrow-Pour, *Handbook of Research on Public Information Tehnology*, pp. 162-174.
233. Karkin, N., & Janssens, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, *34*(3), pp. 352-363.
234. Katoni, D. (2007). Informacione tehnologije i organizacijska kultura kao čimbenici djelotvornosti javne uprave, *magistarski rad*, Fakultet organizacije i informatike Varaždin.

235. Kaylor, C., Deshazo, R. and Eck, D.V. (2001). Gauging e-government: a report on implementing services among American cities, *Government Information Quarterly*, Vol. 18. No. 4, pp. 293-307.
236. Kelly, G. Mulgan, G. Muers, S. (2002). Creating Public Value: An analytical framework for public service reform, Strategy Unit discussion paper, Cabinet Office. Preuzeto sa: http://www.strategy.gov.uk/downloads/files/public_value2.pdf, pp. 4.
237. Kettl, D. F. (2005). Reforming the executive branch of the US Government. In J. D. Aberbach & M. A. Peterson (eds.), *The executive branch*, pp. 344-378, Oxford, UK: Oxford University Press.
238. Khanh, N. T. V. (2014). The critical factors affecting E-government adoption: A Conceptual Framework in Vietnam. arXiv preprint arXiv:1401.4876.
239. Kim, S. i Cho, K. (2005). Achieving administrative transparency through information systems: A case study in the Seoul Metropolitan Government. *International Conference on Electronic Government*, pp. 113-123. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1007/11545156_11
240. Kim, S., Kim, H. J. i Lee, H. (2009). An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN. *Government Information Quarterly*, 26(1): 42-50. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.09.002
241. King, S. F. (2007). Citizens as customers: Exploring the future of CRM in UK local government. *Government Information Quarterly*, *24.* pp. 47-63.
242. Kirkman, G., Osorio, C., and Sachs, J. (2002). The networked readiness index: measuring the preparedness of nations for the networked world. En G Kirkman, P. Cornelius, J. Sachs y P. Scwab (Eds.), *Information Texhnology Report 2001-2002: readiness for the networked world* (pp.10, 29). Oxford University Press. Molina, Sergio.
243. Klijn, E. H., & Teisman, G. R. (1991). Effective policy making in a multi actor setting: networks and steering. In R. Veld in ´t, Schaap, C. J. A. M. Termeer, & M. J. W. Van Twist (eds.), *Autopoiesis and configuration theory: New approaches to societal steering.* pp. 99-112. Dordrecht: Klawer.
244. Kline, R.B. (1998). Principles and Practice of Structural Equation Modeling, *The Guilford Press*, New York.
245. Koprić, I. (2017). Demokracija, decentralizacija, povjerenje građana i ponos javnih službenika: stari i novi koncepti u razvoju odnosa građana i javne uprave. U: Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (ur) *Građani, javna uprava, lokalna samouprava: povjerenje, suradnja i potpora.* Zagreb, Institut za javnu upravu.
246. Koprić, I., Marčetić, G., Musa, A., Đulabić, V. i Lalić-Novak, G. (2018). Upravna znanost – Javna uprava u savremenom europskom kontekstu. *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*. Godina 55, Broj 2., str. 507-519.
247. Koprić, I., Marčetić, G., Musa, A., Đulabić, V., Lalić Novak G. (2014). Upravna znanost – Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu, Zagreb, 2014., str. 36.
248. Kotler & Keller, (2006). Marketing menadžment, Data status, Beograd, 2006.
249. Kujačić, M., Tasić, M., Ćuk, D., Šolaja, M., Branisavljević, I. (2009). bPriručnik za IKT u jedinicama lokalne samouprave. Preuzeto sa: http://www.digitalnaagenda.gov.rs/

250. Kuljanović, S. (2017). Uticaj upravljačke i organizacijske kulture na efikasnost rada javne uprave u Bosni i Hercegovini. Društvena i tehnička istraživanja, *Časopis za društvene i tehničke studije*, Godina III, br.1., str. 19-34.
251. Kumar, R., Sachan, A., i Mukherjee, A. (2018). Direct vs indirect e-government adoption: An exploratory study. Digital Policy, Regulation and Governance, 20(2): 149-162.
252. Kunić, P. (2009). Savremene tendencije u reforni javne uprave. *Moderna uprava*, 2. str. 9-20.
253. Kunić, P. (2010). Odnosi između vladine i upravne funkcije s posebnim osvrtom na lokalni nivo“, *Srpska pravna misao*, Banja Luka, br. 42/43.
254. Kvasnicova, T., Kremenova, I., & Fabus, J. (2015). The use of heuristic method to assess the usability of university website. In: DoNT 2015 – Day of New Tecnologies, 12. Novembar 2015. – Zilina: Zilinska univerzita, 2015. – ISBN 978-80-554-1148-4. pp. 33-40.
255. Lallmahomed, M. Z., Lallmahomed, N., Lallmahamed, G. M. (2017). Factors influencing the adoption of e-Government Services in Mauritius. Telematics Inform. Laumer, s., Eckhardt, a., trunk, N., (2010). Do as your parents say? – analyzing IT adoptin influencing factors for full and under age applicants. *Inf. Syst. Front.* 12 (2), pp. 169-183.
256. Lanvin, B., and Lewin, A. (2006). The Next Frontiers of E-Government: Local Governments May Hold the Key to Global Competitiveness, In *Global Information tecnology report 2006-07*, pp. 51-68. Geneva: World Economic Forum.
257. Laudon, K.C., & Laundon, J. P. (2014). Management Information system: Managing the Digital Firm: 13 th Edition. Nj: Prentice-Hall.
258. Layne, K., i Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2): 122-136. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1
259. Lee M.S., Tan X., Trimi S. (2005). Current practices of leading e-government countries. Communications of the ACM, October. 48(10): 99-104.
260. Lee, G i Perry, J (2002). Are Computers Boosting Productivity: A Test of the Paradox in State Governments, *Journal of Public Administration Theory and Research*, 12(1): 77-102. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a003525
261. Lee, N. Y., & Oh, K. (2011). E-government applications. Incheon, Korea: UNAPC-ICT.
262. Lee-Kelley, L. i James, T. (2005). E-government and social exclusion: An empirical study. Advanced topics in electronic commerce, pp. 222.
263. Legal Barries in E-busineaa, Commission Staff Working Paper, Brussels, (2004).
264. Lilić, S., Marković, B., Dimitrijević, P. (2001). Nauka o upravljanju sa elementima pravne informatike, Beograd: Savremena administracija.
265. Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4): 446-454. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003

266. Liu, Y., Chen, X. And Wang, (2010). Evaluating Government Portals Websites in China, Pacific Asia Conference on Information System (PACIS) proceesing. Preuzeto sa: http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1087&context=pacis2010
267. Local Development and Local Governance Background materials, OECD. Preuzeto sa: www.oecd.org
268. Lozina, D., Klarić, M. (2012). Javna uprava suvremene države u promijenjenim okolnostima, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, god. 49, 1/2012., str. 12-37.
269. Lozoya-Arandia, J., & Franco-Reboreda, C. (2012). Insights on the definition of an agenda for ICT development in municipal governments: A reference model. *Procedia Technology*, *3*, pp. 282-291.
270. Lugavić, Z. (2017). Lokalna e-uprava: IKT i transformacija javnih usluga na lokalnom nivou. *Poslovni konsultant*, 64 (9): 62-70.
271. Lugavić, Z. (2020). Koncept elektronske uprave kao strateško opredjeljenje unapređenja rada jedinica lokalne samouprave. *Doktorska disertacija*, Univerzitet u Tuzli, Ekonomski fakultet.
272. Lugavić, Z. i Osmanbegović, E. (2017). Implementacija elektronske uprave u funkciji unapređenja rada jedinica lokalne samouprave. *Internacional Scientific Conference "Economy of Integration" (ICEI*), 7th-9th December, 2017, Conference proceedings, str. 393-410.
273. Lukensmeyer, C. J., & Torres, L. H. (2006). Public deliberation: A manager´s quide to citizen participation. Washington, DC: IBM Center for the Business of Government.
274. Mäenpää, O. (2004). E-governance: Effects on civil society, transparency and democracy, *E-governance: challenges and opportunities for democracy, administration and law conference*, IIAS-IISA, Seouk, pp. 11-24.
275. Majkić, M. (2007). Elektronsko poslovanje u funkciji savremene trgovine, *Magistarski rad*, Panevropski Univerzitet Apeiron, Fakultet poslovne ekonomije, Banja Luka.
276. Majozi, S. (2012). The advantages and Disadvantages Preuzeto sa: http://virusmogare.blogspot.com/2012/11/the-advantages-and-disadvantages-of.html, (pristupljeno 25.11. 2018. godine).
277. Mameledžija, I., Hadžiosmanović, I. (2011). Konkurentnost lokalne zajednice kroz razvoj privrede i e-uprave., Dobra knjiga d.o.o. Sarajevo.
278. Manoharan, A. i Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives. *State and Local Government Review*, pp. 1-11. Preuzeto sa: https://www.researchgate.net/publication/323849645, (pristupljeno 12.04.2019. godine).
279. Marčićević, Ž., Marošan, Z. (2010). Primena informacionih tehnologija, Novi Sad: Visoka poslovna škola strukovnih studija.
280. McClure, D. (2001). Electronic Government: Challenges Must be Addressed with Effective Leadership and Management, GAO-01-959T, Testimony before the Senate Committee on Governmental Affairs, on behalf of the US General Accounting Office, Preuzeto sa: http://www.gao.gov/new.items/d01959t.pdf, (pristupljeno 12.11.2018. godine).

281. McClure, D. L. (2000). Government online: Strategies and challenges. Preuzeto sa: http://www.house.gov/reform/gmit/hearings/2000hearings/000522.egovt/000522dm.htm

282. McConnell International. (2000). Risk e-business: Seizing the opportunity of global e-readiness.

283. Means, G., and Schneider, D. (2000). Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st centry companies and markets, New York: John Wiley & Sons Inc.

284. Meier, J.K., Compton, M., Polga-Hecimovich, J., Song, M. I Wimpy, C. (2018). Politics, Bureaucracy, and Successful Governance: The Problem of Political Failure. Preuzeto sa: https://www.researchgate.net/publication/328472805, (pristupljeno 22.08.2019. godine).

285. Meijer, A,. Hart, P. And Worthy, B. (2018). Assessing government transparency: an interpretive framework, *Administration & Society* 50 (4).

286. Melao, N. (2009). E-business processes and e-Business Process Modelling: a state-of-the-art overview. *International Journal of Services Technology and Management* 11(3). pp. 293-341.

287. Metodologija za implementaciju koncepta e-Uprave u Republici Srpskoj, Panevropski univerzitet „Apeiron“, Banja Luka 2007.

288. Mijačić, D. (2011). State Analysis of Business Infrastructure in the republic of Serbia, National Agency for Regional Development, Belgrade.

289. Milakovich, E.M. (2012). Digital governance: New technologies for improving public service and participation. Taylor and Francis.

290. Miličević, N., Pašić, H., Zlokapa, Z., Štitić, A. (1999). Lokalna samouprava u Bosni i Hercegovini – OEBS – Ured za demokratizaciju, Sarajevo.

291. Milić, P., Veljković, N. i Stoimenov, V.L. (2018). Semantic Technologies in e-government: Toward Openness and Transparency. *Springer International Publishing AG. Public Administration and Information Technology*, 24: 55-66. Springer, Cham.

292. Millard, J. (2008). eGovernment measurement for policy makers. *European Journal of ePractice, 4,* pp. 19-32.

293. Milosavljević, M., Mišković, V. (2016). Elektronska trgovina. Univerzitet Singidunum, Beograd.

294. Milosavljević, M.,Veinović, M, Grubor, G. (2010). Informatika. Univerzitet Singidunum, Beograd.

295. Mirjanić-Gluvić, N., & Radivojević, M. (2016). The Implementation of New Tehnology Solution and their Impact on User Satisfaction in Public Administration, *International Review of Social Science and Humanities,* Vol. 6. No. 2. pp. 140.

296. Mkude, G.C. i Wimmer, A.M. (2013). Strategic Framework for Designing E-Government in Developing Countries. 12th IFP WG 8.5 *International Conference on Electronic Government (EGOV*), September 16-19, 2013. Koblenz, Germany, pp. 148-162. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1007/978-3-642-40358-3_13 , ISSN: 0302-9743.

297. Mohammed, M. i Hakizimana, G.W. (2019). Investigating challenges in the implementation of e-government services: A case of Rwanda. Department of informatics Master thesis, 30 hp Master Program in IT Management SPM 2019.08.

298. Moon, M. J., (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? *Public Administration review, 62* (4), pp. 424-433.

299. Morgan, S. L., & Winship, C. (2010). Counterfactuals and Causal Inference: Methods and Principles for Social Research. Cambridge, MA: Cambridge University Press.

300. Mulligan, S.P., Linebaugh, C.D., i Freeman, W.C. (2019). Data Protection Law: An Overview. Congressional Research Service, CRS Report prepared for Members and Commitees of Congress. March, 25 2019. Preuzeto sa: https://crsreports.congress.gov/, (pristupljeno 21.11.2018. godine).

301. Mundy, D i Musa, B (2010). Towards a Framework for eGovernment Development in Nigeria. *Electronic Journal of e-Government*, 8 (2): 148-161.

302. Musa, A. (2006). E-uprava i problem digitalne podjele: aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupa internetu u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj, Pravni fakultet u Zagrebu. Preuzeto sa: https://www.pravo.unizg.hr/_download/repository/Anamarija_Musa_E-uprava_i_problem_digitalne_podjele_2006.pdf, (pristupljeno 30.08 2018. godine).

303. Mwangi, N.M. (2015). E-government adopting by Kenya ministries, *PhD Thesis*. University of Nairobi.

304. Nabafu, R. i Maiga, G. (2012). A Model of Success Factors for Implementing Local Egovernment in Uganda. *Electronic Journal of E-government*, 10 (1): 31-46.

305. NALED (2016). NALED Kapaciteti za lokalni ekonomski razvoj, Beograd, str. 7.

306. Nataša Ž. Veljković (2015). Razvoj i implementacija okvira za evaluaciju i praćenje otvorenosti e-uprave, *Doktorska disertacija*, Univerzitet u Nišu, Elektronski fakultet.

307. National Center for Public Performance (2014). Digital Governance in Municipalities Worldwide, Netwark: Rutgers University. Preuzeto sa: https://www.researchgate.net/publication/281650902_Digital_Governance_in_Municipalities_Worldwide, (pristupljeno 06.12.2018. godine).

308. National strategy for the new economy, Government of Romania, ministry of communications and information technology.

309. Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: opportunities and challenges. The Electronic *Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1): 1–24. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x

310. Nelson, L. (2003). A Case Study in Organisational Change: Implications for Theory. Learning Organization, 10: 18-30.

311. Ngulube, P. (2007). The Nature and Accessibility of E-Government in Sub Saharan Africa. *International Review of Information Ethics*, 7: 1-13.

312. Nkomo, N. (2012). Implications of e-government on information delivery services. *International Journal of Humanities and Social Sciences* 2 (16): 197-205. Investigating availability of e-government services and their implication on information delivery services in South Africa: (Mauritius, South Africa).

313. Nkwe, N. (2010). E-government: challenges and opportunities in Botswana. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(17): 39- 48.

314. Nograšek, J., & Vintar, M (2014). E-government and organisational transformation of government: Black box revisited? *Government Information Quarterly*, *31*(1), pp. 108-118. Preuzeto sa:

http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84895908031&partnerID=tZOtx3y1
315. Norris, D. F. i Moon, M. J. (2005). Advancing E-Government at the grassroots: tortoise or hare? *Public Administration Review*, 65 (1): 64-75.
316. Norris, P. (2001). Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide; Cambridge University Press: New York, NY, USA, 2001.
317. NSOR | Nacionalna strategija održivog razvoja Crne Gore, str. 10. Preuzeto sa: http://nsorcg.wordpress.com
318. Ntiro, S. (2000). eGovernment in eastern Africa. Dares-Salaam: KPMG.
319. Nunnally, J.C. (1978). Psychometric theory. McGrow-Hill.
320. O'Brien, R. (1998). An overview of the methodological approach of action research. Unpublished paper to Professor Joan Cherry, Couse LIS3005Y, Faculty of Information Studies, University of Toronto.
321. Obradović, Đ., Jocić, M. & Konjović, Z. (2013). Specifikacija standarda za softversku arhitekturu i javne elektronske servise, Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad.
322. OECD (1999). European Principles for Public Administration. SIGMA Papers No. 27. Preuzeto sa: https://www.oecd-ilibrary.org/governance/european-principles-for-public-administration_5kml60zwdr7h-en, (pristupljeno 12.03.2017. godine).
323. OECD (2003). The E-Government Imperative, OECD E-Government Flagship Report, Public Management Committee, Paris.
324. OECD (2013). Colombia: Implementing Good Governance, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris. Preuzeto sa: http://dx.doi.org/10.1787/9789264202177-en
325. Ojha, S.O. i Pandey, I.M. (2017). Management and financing of e-Government projects in India: Does financing strategy add value? *IIMB Management Review* (2017), pp. 1.19. Preuzeto sa: https://doi.org/10.106/j.iimb.2017.04.002
326. Okiy, R. B. (2005). Funding Nigerian Libraries in the 21st century. Will funding from alternative sources suffice? *The Bottom Line Managing Library Finances*,18 (2): 71-77.
327. Okvirni plan razvoja e-uprave Kantona Sarajevo, Zavod za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo, 2012.
328. Ong´ang´a, A. (2010). ICT infrastructure and E-government adoption among local authorities in Kisumu county, Kenya. Preuzeto sa: http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/13357, (pristupljeno 23.5.2019. godine).
329. Ontario (2013). E-commerce: Purchasing and Selling. Preuzeto sa: https://www.ontario.ca/document/e-commerce-purchasing-and-selling-online
330. Općina Novi Grad Sarajevo, Udruženje „HO Altius“: Akcioni plan ekonomskog razvoja Općine Novi Grad za period 2009-2012. Sarajevo, 2019. str.4
331. Oreste, S., Chesi, F. i Pallotti, M. (2005). E-Government: Challenges and Opportunities. *Italy-XIX Annual Conference*, 7–9 June, Florence, Italy. Preuzeto sa: https://www.researchgate.net/publication/228349898_E-government_challenges_and_opportunitiess, (pristupljeno 12.6.2018. godine).
332. Osborne, S. (2000). Public – Private Partnership: Theoryand Practice in International Perspektive, London, Routledge.

333. Osmanbegović, E. (2010). Informaciona bezbjednost prema standard ISO/IEC 27001. *Tranzicija*, 12(25-26): 105-115.

334. Osmanbegović, E., Rožajac, A. (2013). E-spremnost kao mjera razvijenosti informacionog društva – pokazatelji E-spremnosti u zemljama zapadnog balkana,*Tranzicija,* 15(31), pp. 40-55. Preuzeto sa: https://www.hrcak.srce.hr/108363

335. Ozols, G. i Nielsen, M.M. (2018). Connected Government Approach for Customer-centric Public Service Delivery: Comparing strategic, governance and technological aspects in Latvia, Denmark and the United Kingdom. United Nations University, UNU-EGOV.

336. Palmer, A., & Koenig-Lewis, N. (2010). Primary and secondary effects of emotions on behavioural intention of thetare clients. *Journal of Marketing management,* 10, pp. 49-59.

337. Palvia, S. C., & Sharma, S. (2007). E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world. *International Conference on E-governance*, Hyderabad, India: IECG. pp.1-12.

338. Panian, Ž. (2000). Elektroničko trgovanja. Sinergija, Zagreb.

339. Paoli, A. D., & Leone, S. (2015). Challenging Conceptual and Empirical Definition of e-Government toward effective e-Governance. *International Journal of Social Science and Humanity*, *5*(2), pp. 186-194.

340. Papadomichelaki, & Mentzas, (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, *29*(1), pp. 98-109.

341. Pardo, T. (2002). Realizing the promise of digital government: It‘s more than building a web site. *Information Impacts Magazine*, Vol. 17.

342. Parent, M., Vandebeek, C. A. and Gemino, A.C. (2005). Building Citizen Trust through e-Government, *Government Information Quarterly*, vol. 22, no. 4, pp. 720-736.

343. Patel, H. i Jacobson, D. (2008). Factors Influencing Citizen Adoption of E-Government: A Review and Critical Assessment. *16th European Conference on Information Systems*, ECIS 2008, Galway, Irleand.

344. Paunović, B., Zipovski, D., (2013). Poslovni plan – vodič za izradu, CID Ekonomskog fakulteta, Beograd, str. 75-77.

345. Pavlović, D., Ljumović, I. (2016). Competitiveness Indey Analysis: Is Investing in Young people Important for Achieving National Competitiveness? *Econ. Anal, 49,* pp. 24-35.

346. Pavlović, N., Tomić, D. (2006). Osnovni rizici elektronskog poslovanja - Main Risk of Electronic Business, *Zbornik sa XII konferencije „YU INFO 2006*“, održane 6-10 marta na Kopaoniku, Beograd, Društvo za informacione sisteme i računarske mreže.

347. Pečan, T. (2010). Razvoj e-uprave v Ruski federaciji: magistrsko delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.

348. Perić, M. (2018). Upravljanje promenama u finansijama korporacije u funkciji unapređenje korporativnog upravljanja, *Doktorska disertacija*. Beograd: Bba. Str. 183.

349. Persson, A. i Goldkuhl, G. (2010). Government value paradigms-bureaucracy, new public management, and e-government, *Communications of the Association for Information Systems* 27 (1):45-62.

350. Petrović, D. & Ostojić, D. (2005). Preporuke za razvoj e-Uprave, EXIT Centar, 2005.
351. Petrović, M. (1963). O pojmu javne uprave u savremenoj teoriji. *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Nišu*, 2: 61-76.
352. Pilling, D. i Boeltzig, H. (2007). Moving toward e-government: effective strategies for increasing access and use of the internet among non-internet users in the US and UK. Digital Government Society of North America.
353. Pina, V., Torres, L., Royo, S. (2007). Are ICTs improving transparency and assountability in the EU regional and local government? An empirical study, *Public Administration*, god. 85, br. 2, pp. 449-472.
354. Prakash, M. N. R., i Kethan, M. (2018). Effectiveness and Efficiency of e-Governance in Andhra Pradesh. *International Journal of Advanced Scientific Research & Development (IJASRD)*, 5(1/I): 25-32. Preuzeto sa: https://doi.org/10.26836/ijasrd/2018/v5/i1/50103
355. Promoting Local Economic Development through Strategic Planning, Volume1: Quick Guide, UNHABITAT and EcoPlan International Inc, Nairobi and Vancouver, (2005) pp. 3.
356. Promoting Local Economic Development through Strategic Planning, Volume1: Quick Guide, UNHABITAT and EcoPlan International Inc, Nairobi and Vancouver, (2005).
357. Prybutok, V., Zhang, X., & Ryan, S. (2008). Evaluating leadership, IT quality, and net benefits in an e-government environment. *Information & Management*, 45(4). pp. 143-152.
358. Pržulj, Ž. (2002). Menadžment ljudskih resursa, Institut za razvoj malih i srednjih preduzeža, Beograd, str. 1-22.
359. Pudjianto, B., Zo, H., Ciganek, A. P., & Rho, J. J. (2011). Determinants of e-government assimilation in Indonesia: An empirical investigation using a TOE framework. *Asia Pacific Journal of Information systems*, 21(1), pp. 49-80.
360. Pusić, E. (2002). Globalno i lokalno: lokalne jedinice u procesu globalizacije. *Hrvatska javna uprava*. 4 (1), str. 3-20.
361. Radenković, B., Despotović, Z. M., Bogdanović, Z., Barać, D., Labus, A. (2015). Elektronsko poslovanje, Fakultet organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu, Beograd.
362. Radivojević, M. (2009). e-Uprava – put do zadovoljnog korisnika, *Moderna uprava – časopis za upravno-pravnu teoriju i praksu.*
363. Radivojević, M., Tepšić, M. (2012). Poslovna inteligencija kao podrška efikasnijem radu javne uprave*, Pravna riječ,* Banja Luka.
364. Radovanović, P. (2007). ICT and globalization, *Zbornik radova Tehnološkog fakulteta*, Leskovac, str. 56-64.
365. Raguseo, E., i Ferro, E. (2011). E-government and Organizational Changes: Towards an Extended Governance Model. In M. Janssen, H. J. Scholl, M. Wimmer, i Y. Tan, *Electronic Government - Lecture Notes in Computer Science 6846* (str. 418- 430). Berlin: Springer.
366. Rai, L. P., Lal, K. (2000). Indicators of the information revolution, *Technology in Society*, 22. Pp. 221-235.

367. Raičević, V., Matijašević, J., Ignjatijević, S. (2012). Ekonomski efekti i pravni aspekti elektronskog novca i elektronskog plaćanja, *Economy and Market Communication review (Emc Review)*, 2(1). Str. 105-118.
368. RAK – Regulatorna agencija za komunikacije BiH (2019). Godišnji izvještaj regulatorne agencije za komunikacije za 2018. Godinu. Preuzeto sa: https://docs.rak.ba//documents/b9be1646-a90f-4560-9bcc-0a1264735aa9.pdf, (pristupljeno 21.3.2019. godine).
369. Ramli, R.M. (2017). E-Government Implementation Challenges in Malaysia and South Korea: A Comparative Study. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 80(7): 1-26. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2017.tb00591.x
370. Rana, N. P., Dwivedi, Y. K. i Williams, M. D. (2013). Analysing challenges, barriers and CSF of egov adoption. *Transform. Gov. People, Process Policy*, 7(2): 177-198.
371. Razvoj lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini, Mediacentar Sarajevo, septembar 2011. godine.
372. Realini, A. F. (2004). G2G E-Government: The Big Challenge for Europe. Department of Informatics, University of Zurich, Switzerland.
373. Regional Cooperation Council (2013). Strategija Jugoistočne Evrope 2020. Preuzeto sa: http://www.rcc.int/pages/62/south-east-europe-2020-strategy, (pristupljeno 11.08.2018. godine).
374. Relly, J. E. (2012). Examining a model of vertical accountability: A cross-national study of the influence of information access on the control of corruption. *Government Information quarterly*, *29*(3), pp. 335-345.
375. Relyea, H. C. (2002). “E-gov: Introduction and overview”, in *Government Information Quarterly*.
376. Riley, T. B. (2001). Electronic governance in context. Electronic Governance and Electronic Democracy: Living and Working in the Connected World.
377. Rislana, K., Good, A., Adams, C. i Scott, P. (2018). The Role of ICT Education and Training in Poverty Reduction and Economic Empowerment: A Case Study of Jigawa State Government ICT4D Intervention. EJEG – *e-Journal of e-Government*, 16(1): 2-18.
378. Robert D. Atkinson, Ulevich, J. (2000). Digital Government: The Next Step to Reengeneerig Federal Government, Tehnology & New Economy Project; Progressive Policy Institute.
379. Rodriguez-Hevía, L.F., Navío-Marco, J., Ruiz-Gómez, L. M. (2020). Citizens´ Involvement in E-Government in the European Union: The Rising Importance of the Digital Skills., *Sustainability*, vol. 12, no. 17.
380. Rose, J., Persson, J. S., i Heeager, L. T. (2015). How e-Government managers prioritise rival value positions: The efficiency imperative. Information Polity, 20 (1): 35-59. Preuzeto sa: https://doi.org/10.3233/IP-150349
381. Rose, R. (2005). A Global Diffusion Model of e-Governance. *Journal of Public Policy* 25(1), pp. 5-27.

382. Rothstein, B. i Teorell, J. (2012). Defining and measuring quality of government, in Rothstein, B. and Holmberg, S. (Eds.): *Good Government, The Relevance of Political Science, Edward Elgar Publishing Limited*, London, pp.13-39.

383. Rowley, J. (2011). E-Government stakeholders – *Who are they and what do they want? International Journal of Information Management,* 31(2011), pp. 53-62. Preuzeto 23.08.2018. sa: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401210000666, (pristupljeno 23.08.2018. godine).

384. Rubin, B. i Wang, H. (2004). Embedding e-finance in e-government: a new e-government framework. *Electronic Government*, 1(4): 362-373.

385. Samuel.C. Certo, S,. Trevis, Certo. (2008). Moderni menadžment, 10. Izdanje, Zagrebačka škola ekonomije i menadžmenta, MATE.

386. Sanchez-Torres, J.M. i Miles, I. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-Government: a systematic review. *European Journal of Futures Research* 5(15). Preuzeto sa: https://doi.org/10.1007/s40309-017-0131-7

387. Sathe, V. (1983). Implications of corporate culture: a manager's guide to action. Organizational Dynamics, 12(2): 4-23.

388. Savić, M., (2012). Perpektiva elektronskog poslovanje u Srbiji, *Završni master rad*, Univerzitet Singidunum, Beograd.

389. Savić, N., & Klašnja, A. (2006). eEvropa – informaciono društvo za sve, *Zbornik radova YU Info 2006*, Kopaonik.

390. Savić, N., & Marković, A. (2006). Razvoj informacionog društva - evropski model. *Zbornik radova Info Tech 2006*, Vrnjačka Banja.

391. Savoldelli, A., Codagnone, C. i Misuraca, C. (2014). Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. *Government Information Quarterly* 31: 63-71.

392. Schellong, A. (2009). Citizen Government Interaction: The Promise of the E-Channel. In ICTs, Citizens and Governance: After the Hype! edited by Albert Meijer, Kees Boersma, and Pieter Wagenaar, 13–20. Amsterdam: IOS Press.

393. Schiller, J. (2000). Working with ICT: percepcions of Australian principals. *Journal of Educational Administration*, *41(*2), pp. 171-185.

394. Sciadas George, Giguere Pierre, and coauthors; From the Digital Divide to Digital Opportunities – Measuring.

395. Scott, B. R., Lodge, G. (1985). US Competutuveness in the World Economy, Harvard Business School Press, Boston.

396. Scott, M., Delone, W., i Golden, W. (2016). Measuring eGovernment success: A public value approach. European Journal of Information Systems, 25(3): 187–208. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11

397. Scott, W. R. (2014). Institutions and organizations, 4th Ed, Sage, Thousand Oaks.

398. Seifert, J. W. (2003). A Primer on E-Government: Sectors. Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance. Library of Congress. Congressional Research Service. Place of Publication: Washington D.C.

399. Seifert, W. and Bonham, G. (2004). The transformative potential of e-government in transitional democracies, *Public Management Electronic Journal*, No. 2, pp.19-22.

400. Seri, P. i Zanfei, A. (2012). The Coevolution of ICT, Skills and Organizations in Public Administrations: Evidence from new European country-level data. Structural Change and Economic Dynamics . 27: 160-176. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.07.003
401. Serrano-Cinca, C., Rueda-Roms, M., and Portillo-Tarragona, P. (2009). Factors influencing e-disclosure in local public administrations. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 27 (2), pp. 355-378.
402. Sethunya, R. J. (2015). Advantages and disadvantages of E-government implementation: literature review, *International Journal of Technology Marketing* 5 (9):18-34.
403. Shan, S., Wang, L., Wang, J., Hao, Y., & Hua, F. (2011). Research on e-Government evaluation model based on the principal component analysis. *Inf Technol Manag* 12(2). pp 173-185.
404. Sharma, G., Bao, X. i Qian, W. (2012). Empirical Investigation on Adoption of E-governance Services in Developing Countries and Ethical Issues. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering,* 2(12): 19-27.
405. Sharma, S. and Gupta, J. (2003). Building blocks of an e-government: a framework, *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 1(4): 1–15.
406. Shouran, Z., Rokhman, N i Priyambodo, K.T. (2019). Measuring the eGovernment Readiness: Proposed Framework. *International Journal of Computer Applications* (0975-8887), 182(43): 44-49. Preuzeto sa: https://doi.org/10.5120/ijca2019918581
407. Sienkiewicz, M.W. (2014). Local economic development policy in Poland: Determinants and outcomes. *Zbornik radova ekonomskog fakulteta u Rijeci; časopis za ekonomsku teoriju i praksu*, 32(2), pp. 405-427.
408. Simmons & Simmons, (2002). Comunication Practice E-Commerce Law: Doing Business On-line, Copenhagen Business School Press, pp. 27-36.
409. Singh, S. i Travica, B. (2018). E-Government systems in South Africa: An infoculture perspective. *The electronic journal of information systems in developing countries,* 84(4): 1-16. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1002/isd2.12030
410. Smailbegović, A. (2017). Izgradnja povoljnijeg poslovnog ambijenta, Plava knjiga, Model intenzivnog razvoja FBiH, Sarajevo.
411. Smith, B. (2002). E-government in Local Councils, Hunter's Hill Council.
412. Soja, P., & Cunha, P. R. (2015). ICT in transition economies: Narrowing the research gap to developed countries. *Information Technology for Development*, 21 (3), pp.323-329.
413. Solinthone, P., & Rumyantseva, T. (2016). E-Government Implementation. *MATEC Web of Conferences,* 79, pp. 1-11. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1051/matecconf/20167901066
414. Solomon, M. R., & Tuten, T. L. (2013). Social media marketing. New York (US): John Wiley and Sons.
415. Sorgulamak, V.H., Verebilirligin, H.K. i Degerlendirmesi, B.E. (2018). Accountability in question: a critical review of public accountability. Sayıştay Dergisi, Sayı:110 Temmuz – Eylül, pp. 173-194.

416. Spasojević Nenad, (2015). Specifičnost e-uprave: ekonomsko-finansijske konsekvence, Janja-Bijeljina, Bosna i Hercegovina, Stručni članak, *ECONOMICS Vol. 3, No 1, 2015 ISSN 2303-5005.* Preuzeto sa: http://economicsrs.com/index.php/economicus/issue/download/4/Volume%203%20Issue%201%202015, (pristupljeno 05.09.2018. godine).
417. Središnji državni ured za e-Hrvatska (2009) Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine. Preuzeto sa: https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&ei=QuUzXrviDZWFwPAPhbu2oAk&q=mingo.hr+strategija+razvoja+elektroni%C4%8Dke+uprave&oq=mingo.hr+strategija+razvoja+elektroni%C4%8Dke+uprave&gs_l=psy-ab.3..33i160l4.5881.18182..18558...0.0..0.1471.11295.1j6j8j3j2j2j3j2......0....1..gws-wiz.......0i19j0i30i19j0i8i30i19j0i13i30i19j0i22i30i19j0i22i30.ukCpHW7s6nQ&ved=0ahUKEwi7i9fnta3nAhWVAhAIHYWdDZQQ4dUDCAo&uact=5, (pristupljeno 12.5.2017. godine).
418. Srivastava, S. C., Teo, T.S.H. (2007). E-government payoffs: Evidence from cross-country data. *Journal of Global Information Management 15*(4), pp. 20-40.
419. Stability Pact for South East Europe. (2006). Regional cooperation in South East Europe, Annual Report for 2006, Brussels, 2006.
420. Stančetić, V. (2013). Lokalne samouprave u akciji – lokalni ekonomski razvoj, pojam i instrumenti, *Pravo i politika*, FEPPS Novi Sad, broj. 2.
421. Stanimirović, D., and Vintar, M . (2015). The role of information and communication technology in the transformation of the healtcare business model: A case study of Slovenia. *Health Information Management Journal* 44 (2), pp. 20-32.
422. Stankić, R. (2009). Elektronsko poslovanje, Ekonomski fakultet, Beograd
423. Stankić, R. (2014). Informaciona tehnologija. Preuzeto sa: http://www.ekof.bg.ac.rs/upload/1119PI2014-CAS01.pdf
424. Stojanović, A. (2013). Upravljanje IKT projektima u javnom sektoru. *INFOTECH 2013 ICT Conference & Exhibition*, 12-13. juni, Aranđelovac, Srbija.
425. Strategija razvoja javne uprave Republike Hrvatske za razdoblje od 2015. do 2020. godine. Preuzeto sa: www.uprava.gov.hr
426. Straub, D., Boudreau, M. C. i Gefen, D. (2004). Validation guidelines for IS positivist research. Communications of the Association for Information Systems, 13: 380-427.
427. Surbhi, S. (2017). Difference Between e-Government and e-Governance. Preuzeto sa: https://keydifferences.com/difference-between-e-government-and-e-governance.html
428. Svjetski ekonomski forum (2015). The Global Information Technology Report 2015 – ICTs for Inclusive Growth, Insight Report, Geneva, INSEAD.
429. Swartz, N. (2003). British slow to use e-government services, *Information Management Journal*, 37(7): 1-7.
430. Swinburn, G., Goga, S., and Marphy, F. (2006). Local Economic Development: A Primer – Developing and Implementing Local Economic Development Strategies and Action Plans, World Bank.

431. Šego, M., Trninić, B., Ibrahimović, F. (2012). Revizija učinaka, ocjena efikasnosti i efektivnosti javnog sektora, 13. Međunarodni simpozij, Fiskalni okvir i održivi razvoj BiH, *Zbornik radova, Revicon*, Sarajevo.
432. Šehrić, E. (2017). Organizacija javne uprave u Bosni i Hercegovini s posebnim osvrtom na sistem javnih službi. *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Tuzli*, Godina III (2): 132-158.
433. Talukder, M. (2012). Factors affecting the adoption of technological innovation by individual employees: An Australian Study. Procedia-Social and behavioral Sciences, 40, pp. 52-57.
434. Tambouris, E. (2011). An integrated platform for realising online one-stop government: The egovernment project, Dexa (ed.), in: *12th International Workshop on Database and Expert System Applications*, 03 – September, Munich, Germany, IEEE, pp. 359.
435. Tambouris, E., Gorilas, S., Spanos, E., Ioannides, A., & Lopez, G. (2001). European Cities Platform for Realising Online transaction Services, *Proc of the 14th Bled E-Commerce Conference*, pp. 198-214.
436. Tat-Kei Ho, A. (2002). Reinventing local governments and the E-government initiative, *Public Administration Review.* Vol.62(4). Pp. 434-444.
437. Taylor, John A. i Lips, A. Miriam B. (2008). The Citizen in the Information Polity: Exposing the Limits of the E-government Paradigm, *Information Polity* 13: 139-152.
438. Tepšć, M., Šušić, I., Bakić, S. (2016). Uticaj informaciono komunikacionih tehnologija na rad javne uprave, *Primus global*, br.2, vol.2. sveska 2, str. 82-92.
439. Tepšić Milica, (2015). Informacioni sistemi u javnoj upravi, *mjesečni naučni i stručni časopis „Pravni savjetnik“ br. 1/IV*, januar 2015, Sarajevo, ISSN 2233-0860, 36-45.
440. Tešić, B., Marković, M., Pantelić, I., Kaljević, J. (2015). Unapređenje poslovnih procesa javne uprave primenom savremenih IKT rešenja, *Synthesis 2015, International Scientific Cobference of IT and Business-Related Research*, Beograd: Univerzitet Singidunum, str. 378-383.
441. The Economist (2018). The 2018 government e-payments adoption ranking: An assessment of government enablement of e-payments growth. A report from The Economist Intelligence Unit. Preuzeto sa: https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/global/visa-verywhere/documents/government-e-payment-adoption-ranking-study-2018.pdf%20%20%20Preuzeto%2024.07.2019, (pristupljeno 24.07.2019. godine).
442. The Economist, „A Survey of Government and the Internet“, June 24, 2000, page 3.
443. Tohidi, H. (2011). E-government and its Different Dimensions: Iran. *Procedia Computer Science*, (3): 1101-1105.
444. Tohidi, H. (2011). Teamwork Productivity & Effectiveness in an Organization base on Rewards, Leadership, Training, Goals, Wage, Size, Motivation, Measurement and Information Technolog, *Procedia-Computer Science Journal*, Vol. 3. Pp. 1137-1146.
445. Tomlinson, P.R., & Branston R.J. (2016). Determinants of Firm Influence in Local Econimic Governance and Development: Evidence from Two British Industrial Districts. School of Management, University of Bath, UK.

446. Tooy, I. (2002). Electronic Government: Cros-sectoral Development of Information Tehnology in central Government Administration, Boston

447. Trabold, H. (1995). Die internationale wettberbsfähigkeit einer Volkswirtscaft. Deutsches Instut für Wirtschaftsforschung. Viertrljahrshefte zur Wirtschlee2/1995 (Schwerpunktheft Internationale Wettbewerbsfähigkeit), Duncker&Humblot: Berlin, pp. 169-183.

448. Trajković, D. Mikarić, B. (2013). Elektronsko poslovanje u lokalnoj samoupravi, *Trendovi u poslovanju*, br.1, vol.1, sveska 1, str. 81-88.

449. Trajkovik, V. (2011). ICT for Governments: Standards, principles and Best Practices, u: Zajaz, K., Glogorov, Z., Krabina, B (ur.), NALAS, Strasbourg.

450. Trivun, V., Silajdžić, V., Mahmutćehajić, F. (2008). Pravni okvir za primjenu elektronskog potpisa u Bosni i Hercegovini, *Zbornik radova*, Issue 27, pp. 185-207.

451. Trondal, J., & Peters, B. G. (2013). The Rise of European Administrative Space: Lessons Learned, *Journal of European Public Policy*, 20(2), pp. 295-307.

452. Tsankova, R. (2016). E_Governance as a Step of New Public Management. IX. International Scientific Conference E-Governance and E-Communications. Preuzeto sa: https://www.researchgate.net/publication/254439027, (pristupljeno 12.08.2019. godine).

453. Turban, E., King, D., Lee, J., Warkentin, M. i Chung, H. (2002). Electronic commerce: A managerial perspective 2002. Upper Saddle River: Prentice Hall.

454. Turban. D. King, D. Viehland, and J. Lee, Electronic Commerce (2008). A Managerial Perspective. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, 2008.

455. Twizeyimana, D.J. i Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2): 67-178. Preuzeto sa: https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

456. Udo, G. J. (2001). Privacy and Security Concerns as Major Barriers for E-Commerce: A Survey Stady, *Information Management & Computer Security*, *9*(4), pp. 165-174.

457. United Nation and American Society Public Administration (UN/ASPA), (2011). Benchmarking E-government: A Global Perspective: Assessing the Progress of the UN Member States. United nation Division for Public Economics and Public Administration. Preuzeto sa: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf

458. United Nations (2010) E-Government Survey (2010). Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. New York, USA. Preuzeto sa: https://www.un.org/en/development/desa/publications/category/administration.html, (pristupljeno 23.08.2018. godine).

459. United Nations (2012). United Nations Government Survey. United Nations Department of Economic and Social Affairs. Preuzeto sa: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan010301.pdf

460. United Nations (2014). E-Government Survey 2014: E-Government for the future we want. New York, USA. Preuzeto sa: https://joinup.ec.europa.eu/collection/egovernment/document/united-nations-e-government-survey-2014-e-government-future-we-want, (pristupljeno 24.08.2018. godine).

461. United Nations (2018). United Nations e-government survey 2018: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies. UN Department of Economic and Social Affairs. Preuzeto sa: https://publicadministration.un.org/en/research/un-e-government-surveys, (pristupljeno 22.4.2019. godine).
462. United Nations (2019). Digital Economy Report 2019: Value Creation and Capture: Implications for Developing Countries, United Nations Publications, 300 East 42nd Street, New York, New York 10017, United States of America.
463. United Nations, (2005). UN Globale-government readiness report: from e-government to e-inclusion. New York: United Nations.
464. Usaglašeni koncept vodećih principa i standardiziranog pristupa planiranju lokalnog razvoja u Bosni i Hercegovini (BiH), voditeljica tima: Marina Dimova, voditeljiva ILDP-a, UNDP BiH.
465. Ustav Bosne i Hercegovine (1995). Preuzeto sa: http://www.mvp.gov.ba/dobro_dosli_u_bih/drzavno_uredjenje/ustav_bih/?id=261
466. Uzelac, O. Protić, D. (2011). Neka pitanja pravnog aspekta elektronske trgovine, *Pravo – teorija i praksa,* 28 (10-12), str. 101-109.
467. Vasiljević, D., (2012). Lokalni ekonomski razvoj – zašto su jedne opštine dobitnici, a druge gubitnici tranzicije, PALGO Centar, Beograd
468. Vasiljević, D., Stojkov, G., Puljiz, J., Pavlica, M. (2008). Dobro je dobro rasti – U mojoj ulici – iskustva LER-a, Eda, Banja Luka.
469. Vassos,T. (2013). Ehow Contributor:Advantages & Disadvantages of E-Governance. Preuzeto sa: http://www.ehow.com/info_8473642_advantages-disadvantages egovernance.htmml, (pristupljeno 12.03.2018. godine).
470. Veit, D. i Huntgeburth, J. (2014). Foundations of Digital Government: Leading and Managing in the Digital Era. Springer texts in business and economics. Berlin: Springer.
471. Veljković, N. & Stoimenov, L. (2011). E-Learning Opportunities for E-Government, The Second International Conference on e-Learning (eLearning-20119, 29-30 Seprember, Belgrade, Serbia. pp. 117-123.
472. Veljković, N. Ž. (2015). Razvoj i implementacija okvira za evaluaciju i praćenje otvorenosti e-uprave, *Doktorska disertacija*, Univerzitet u Nišu, Elektronski fakultet, Niš
473. Vemić, M. (2008). Nauka o privrednom sistemu i ekonomskoj politici u uslovima tranzicije. Novi Sad. Cekom.
474. Veselinović, P., Stanišić, N., Janković, N. (2011). Obrazovna struktura radne snage Srbije kao faktor međunarodne konkurentnosti i ekonomskog razvoja zasnovanog na znanju. U: Matejić Vlastimir; (ur.) *Tehnologija, kultura i razvoj-Zbornik radova sa 18. naučnog skupa međunarodnog značaja*, Udruženje Tehnologija i društvo, str. 152-161.
475. Vicente, M. R., & Lopez, A. J. (2011). Assessing the regional digital divide across the European Union – 27. *Telecommunications Policy 35*(3). pp. 220-237.
476. Viik, L., Nyman-Metcalf, K., Asok, H., Viiderfeld, T., Kaljurand, K. I. Puua, M. (2019). Guidelines and Roadmap for full deployment of e-governance systems in

Africa. Final Report, January 2019. EGA and European Commission, International Cooperation and Development.

477. Vijeće ministara BiH (2015). Reformska agenda za BiH za period 2015-2018. Preuzeto sa: http://www.vijeceministara.gov.ba/search/Default.aspx?q=agenda&searchDepth=0&selectedCategory=0&contentType=0&langTag=bs-BA&template_id=93&pageIndex=1
478. Vijeće Ministara BiH (2018). Strateški okvir za reformu javne uprave u Bosni i Hercegovini 2018-2022. Preuzeto sa: http://www.sluzbenilist.ba/page/akt/jDneFUUVVsQ, (pristupljeno 05.10.2019. godine).
479. Vlada RS (2020). Preuzeto sa: http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Sekretarijat/Pages/Splash.aspx, (pristupljeno 07.01.2020. godine).
480. Vlaj, G. (2004). Pravna ureditev javne uprave. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
481. Vlaški, B. (2015). Sadržina i prav(n)a priroda koncepta dobre uprave. *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Nišu,* Broj. 71. godina LIV. pp. 277-292.
482. Von Haldenwang, C. (2004). Electronic government (e-government) and development. *The European Journal of development Research, 16* (2). pp. 417-432.
483. Vujović, S. (2005). Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija. Univerzitet „Braća Karić“, Fakultet za trgovinu i bankarstvo.
484. Vukmirović, A., Živanović, M., Vukmirović, J., Zdravković, J. (2013). Potential of social networks in the implementation of marketing compaigns in Serbia, *E-trgovina 2013 – e-Business Conference.*
485. Vuksanović, E., Tomić. N. (2014). Alternativni mehanizmi plaćanja u elektronskoj trgovini. Paper prsented at Sinteza 2014 – Impact of the Internet on Business Activities In Serbia and Worldwide, Signidium University, Beograd. pp. 133-159.
486. Wairiuko, W. J., Nyonje, R. i Omulo, O.E. (2018). Human Resource Capacity and Adoption of E-Government for Improved Service Delivery in Kajiado County, Kenya. *International Journal of Business and Social Science*, 9 (10): 94-110.
487. Wassenaar, A. (2000). E-government value chain models-E-government from a business (modeling) perspective. In *Database and Expert System applications, 2000. Proceedings, 11th International Workshop* (pp- 289-293). IEEE.
488. Weerakkody, V. i Choudrie, J. (2005). Exploring E-Government in the UK: Challenges, Issues and Complexities. *Journal Of Information Science and Technology*, 2: 26-44.
489. Weerakkody, V., Al-Sobhi, F., El-Haddadeh, R. (2012). The value of intermediaries in e-government service delivery. In: Weerakkody V (ed) Technology enabled transformation of the public sector: advances in E-government, 1st edn. IGI Global, Hershey, str. 18-29.
490. West, D. M. (2000). Assessing E-Government: the Internet, Democracy, and Service Delivery by State and Federal Governments, brown University, 2000. Preuzeto sa: www.insidepolitics.org/egovtreport00.html
491. West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1): 15-27.

492. West, D. M. (2008). Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World, Center for Public Policy, Brown University, USA.
493. West, D.M. (2001). State and Federal E-government in United States. Preuzeto sa: http://www.insidepolitics.org/egovt01us.html, (pristupljeno 12.11.2018. godine).
494. Williams, B. K., Sawyer,S. (2003). Using Information Technology a Practical Introduction to Computers & Communications. McGraw-Hill.
495. Wirtz, B. W., Mory, L., Piehler, R. i Daiser, P.(2014). Measuring eGovernment Portal Management on the Local Level: Results from a Survey of Public Administration Officials. *International Public Management Review* 15(2): 1-31.
496. Wong, K. (2010). Environmental awareness, governance and public parzicipation: public perception perspectives. *Int. J. Environ. Stud*. 67. pp. 169-181.
497. World Bank (2001). World Development Report 2002: Building Institutions for Markets (Washington DC: OUP for World Bank.
498. World Public sector Report 2003, E-Government at the Crossroads, page 8.
499. Xia, S. (2017). E-Governance and Political Modernization: An Empirical Study Based on Asia from 2003 to 2014. *Administrative Sciences*, 7 (25).
500. Young, J. & Leong, J. (2003). Digital 21 and Hong Kong´s Advancement in E-Government, in Enabling public service innovation in the 21st centry: E-Government in Asia, Times Editions: Singapore, pp. 3-21.
501. Yubin, M. (2003). E-Banking: Status, Trends, Challenges and Policy Issues. CRBC Seminar, The Development and Supervision of e-banking, Shangai.
502. Zakaria, N.H., Ibrahim, O. A. (2014). Towards a model of e-government services adopting among employees in developing countries. *Journal of Infrormation System Research and Innovation*, 8(1). pp. 66-74.
503. Zakon o elektronskom potpisu („Službeni glasnik BiH“, br. 91/06)
504. Zakon o javnoj upravi Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine“, br. 19/07, 02/08, 43/08, 09/13 i 48/16).
505. Zakon o lokalnoj samoupravi Republike Srpske (Službeni glasnik RS broj 129/2007, 83/2014-dr. zakon, 101/2016 dr. zakon i 47/2018.
506. Zakon o organizaciji organa uprave FBiH („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine, broj: 35/05).
507. Zakon o principima lokalne samouprave u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH broj 49/06).
508. Zakon o republičkoj upravi Republike Srpske („Službene novine Republike Srpske“, br. 118/08, 11/09, 74/10, 86/10, 24/12, 121/12, 15/16, 57/16 i 31/18).
509. Zakon o upravi Bosne i Hercegovine (“Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj: 32/02, 102/09 i 72/17).
510. Zeljković, D. (2015). Employee ability and concientiousness: Perception based on Facebook content, Docotoral disertation, University of Twente, Netherlands.
511. Zulu, S. F. (1994) Africa's survival plan for meeting the challenges of Information technology in the 1990s and beyond. Libri, 44(1): 77-94.
512. Žitnik, B. (2016). Digitalni rascjep... na kojoj smo strani? Open InfoTrend. Preuzeto sa: http://www.infotrend.hr/clanak/2016/7/digitalni-rascjep...-na-kojoj-smo-strani,88,1242.html, (pristupljeno 06.12.2018. godine).

POPIS SLIKA

POPIS TABELA

POPIS GRAFIKONA

Ismeta Mameledžija Demir
Trg nezavisnosti 14, Sarajevo
+38761 137 161
mameledzijai@gmail.com

Predmet: Biografija

Mr.sc. Ismeta Mameledžija Demir rođena je 06.08.1982. godine u Sarajevu, gdje je završila osnovnu i srednju školu. Diplomirala je 2008. godine na Fakultetu političkih nauka u Sarajevu. Školske 2008/2009 godine upisuje zajednički postdiplomski studij Ekonomskog fakulteta u Sarajevu i Fakulteta političkih nauka u Sarajevu, „Menadžment u razvoju lokalnih zajednica“, smjer: Ekonomski menadžment u lokalnoj zajednici. Postdiplomske studije završava 2011. godine sa prosječnom ocjenom 8. Zvanje magistra ekonomskih nauka stekla je 24.06.2011. godine, odbranivši magistarsku tezu pod naslovom: „Upravljanje razvojem malih i srednjih preduzeća na području grada Sarajeva“. Aktivno koristi engleski jezik i posjeduje kompjuterske vještine.

Od 2014. godine zaposlena je u Općini Centar Sarajevo, kao stručni savjetnik za obrazovanje. Učestvovala je u organizaciji konferencije o mladima „Poboljšanje položaja mladih u bh. društvu, općine Novi Grad Sarajevo, koja se organizovala u okviru projekta Youth Adrinet, a koji se implementira iz sredstava IPA Adriatic programa Evropske komisije. Tokom konferencije prezentovan je stepen napretka uključivanja pitanja mladih u javnu politiku općine, te je izlagala na temu „Umrežavanje mladih i institucija – šansa za unapređenje omladinske politike“, u Sarajevu, 2013. godine. U posljednjih deset godina obnašala je funkciju predsjednika udruženja za mlade “Youth prosperity”, te je u sklopu toga radila na mnogim projektima. Pohađala je obuku za finansijsko savjetovanje kreditno zaduženih građana u saradnji sa IFC (International Finance Corporation), EFSE (European Fund for Southeast Europe), Vladom Švicarske i Udruženjem za odgovorno upravljanje ličnim finansijama „U Plusu“. Član je radne grupe za izradu dokumenta Plan djelovanja za mlade Grada Sarajeva. Zamjenik je koordinatora Regionalnog programa lokalne demokratije na Zapadnom Balkanu (ReLOaD), kojeg finansira EU, a implementira Razvojni program Ujedinjenih nacija (UNDP), koji je utemeljen na pozitivnim iskustvima projekta „Jačanje lokalne demokratije“ (LOD). U sklopu projekta prisustvovala je Drugoj konferenciji ReLOaD zapadnog Balkana, održanoj 8-9.10.2019. godine u Tirani, a koja je okupila više od 100

učesnika iz 6 zemalja regiona, te iz 53 općine. Koordinator je projekta „Obrazovanje kroz aktivizam mladih kao put u procesu izgradnje mira“ koji je sufinansiran putem „Dijaloga za budućnost“, koji implementira UNDP, UNICEF i UNESCO u partnerstvu sa Predsjedništvom BiH.

U periodu od 2012. godine do danas, kao autor objavila je sedam naučnih i stručnih radova. Koautor je knjige „Konkurentnost lokalne zajednice kroz razvoj privrede i e-Uprave“. Objavljeni radovi:

1. Mameledžija Demir, I. (2019). Digital management in larger municipalities in Bosnia and Herzegovina. *Acta Economica, 17(30), 83-95*
2. Mameledžija, I. (2017). Razvoj informacionog društva u javnoj upravi u Bosni i Hercegovini. *Poslovni konsultant – međunarodno indeksirani naučno-stručni časopis, br. 62, str. 57-69.*
3. Mameledžija, I. (2016). Elektronska uprava u Bosni i Hercegovini – izazovi i prednosti. *Poslovni konsultant – međunarodno indeksirani naučno-stručni časopis br. 61, str. 76-87.*
4. Mameledžija, I. (2016). Primjena elektronske uprave na lokalnom nivou u Bosni i Hercegovini. *Pravni savjetnik – časopis za pravnu i ekonomsku teoriju i praksu, 10(V), 98-107.*
5. Mameledžija, I. (2013). Način finansiranja nevladinih organizacija u Norveškoj i Bosni i Hercegovini. *Pravni savjetnik – mjesečni stručni časopis, 10(II), 96-102.*
6. Mameledžija, I. (2013). Pravni tretman i podsticaj ulaganja stranog kapitala. *Pravni savjetnik – mjesečni stručni časopis br. 3(III) 60-68.*
7. Mameledžija, I., Hadžiosmanović, I. (2012). Konkurentnost lokalne zajednice kroz razvoj privrede i e-Uprave. *Dobra knjiga d.o.o. Sarajevo, 272 str.*
8. Mameledžija, I. (2012). Princip supsidijarnosti – Jačanje uloge odgovornosti lokalne i regionalne zajenice u procesu integracije BiH u Evropsku Uniju. *Pravni savjetnik – mjesečni stručni časopis br. 51(I) 52-58.*

Прилог 1.

УНИВЕРЗИТЕТ У БАЊОЈ ЛУЦИ
ПОДАЦИ О АУТОРУ ОДБРАЊЕНЕ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

Име и презиме аутора дисертације
Исмета Мамелеџија Демир

Датум, мјесто и држава рођења аутора
06. 08. 1982. године Сарајево, Босна и Херцеговина

Назив завршеног факултета/Академије аутора и година дипломирања
Универзитет у Сарајеву, Факултет политичких наука у Сарајеву, редовни студиј, 2008. године
Универзитет у Сарајеву, Економски факултет у Сарајеву и Факултет политичких наука у Сарајеву, постдипломски студиј 2011, године

Датум одбране мастер / магистарског рада аутора
24. 06. 2011. године

Наслов мастер / магистарског рада аутора
Управљање развојем малих и средњих предузећа на подручју града Сарајева

Академска титула коју је аутор стекао одбраном мастер/магистарског рада
Магистар економских наука

Академска титула коју је аутор стекао одбраном докторске дисертације
Доктор економских наука

Назив факултета/Академије на коме је докторска дисертација одбрањена
Универзитет у Бањој Луци, Економски факултет

Назив докторске дисертације и датум одбране
Утицај примјене електронске управе на локални економски развој у Босни и Херцеговини

Научна област дисертације према CERIF шифрарнику
Друштвене науке

Имена ментора и чланова комисије за одбрану докторске дисертације
Др. Бранко Крсмановић, предсједник комисије
Др. Весна Алексић, члан
Др. Стево Пуцар, члан

У Бањој Луци, дана ____________ Декан

Изјава 1

ИЗЈАВА О АУТОРСТВУ

Изјављујем
да је докторска дисертација

Наслов рада
Утицај примјене електронске управе на локални економски развој у Босни и Херцеговини

Наслов рада на енглеском језику
Impact of e-government on local economic development in Bosnia and Herzegovina

■ резултат сопственог истраживачког рада,
■ да докторска дисертација, у цјелини или у дијеловима, није била предложена за добијање било које дипломе према студијским програмима других високошколских установа,
■ да су резултати коректно наведени и
■ да нисам кршио/ла ауторска права и користио интелектуалну својину других лица.

У Бањој Луци______________ Потпис докторанта

____

Изјава 2

Изјава којом се овлашћује Универзитет у Бањој Луци
да докторску дисертацију учини јавно доступном

Овлашћујем Универзитет у Бањој Луци да моју докторску дисертацију под насловом

Утицај примјене електронске управе на локални економски развој у Босни и Херцеговини

која је моје ауторско дјело, учини јавно доступном.

Докторску дисертацију са свим прилозима предао/ла сам у електронском формату погодном за трајно архивирање.

Моју докторску дисертацију похрањену у дигитални репозиторијум Универзитета у Бањој Луци могу да користе сви који поштују одредбе садржане у одабраном типу лиценце Креативне заједнице (*Creative Commons*) за коју сам се одлучио/ла.

1. Ауторство
2. Ауторство – некомерцијално
3. Ауторство – некомерцијално – без прераде
4. Ауторство – некомерцијално – дијелити под истим условима
5. Ауторство – без прераде
6. Ауторство – дијелити под истим условима
(Молимо да заокружите само једну од шест понуђених лиценци, кратак опис лиценци дат је на полеђини листа).

У Бањој Луци______________ Потпис докторанта

____

Изјава 3

Изјава о идентичности штампане и електронске верзије докторске дисертације

Име и презиме аутора
Исмета Мамелеџија Демир

Наслов рада
Утицај примјене електронске управе на локални економски развој у Босни и Херцеговини

Ментор
Проф. Др. Бранко Крсмановић

Изјављујем да је штампана верзија моје докторске дисертације идентична електронској верзији коју сам предао/ла за дигитални репозиторијум Универзитета у Бањој Луци.

У Бањој Луци_______________ Потпис докторанта

____